

Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa (SID) Di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan

Della Dwi Safitri^{1*}, M. Fachri Adnan²

^{1,2} Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini berdasarkan pada masalah minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri, pemahaman masyarakat yang masih terbatas, lambatnya respons terhadap masyarakat terkait penggunaan layanan mandiri, serta kendala jaringan dan sistem saat mengaksesnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri serta faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan. Jenis penelitian ini kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, diterapkan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis menggunakan model interaktif yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) sudah berjalan mulai dari tahun 2017 masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah masyarakat yang menggunakan atau memanfaatkan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus permohonan dan mencari informasi kegiatan desa langsung ke kantor desa bahkan langsung bertanya kepada kepala dusun. Minimnya minat masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada SID dipengaruhi oleh ketidaktahuan masyarakat dengan kehadiran layanan mandiri dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang sulit diubah agar terbiasa dengan digitalisasi. Adapun kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam penggunaan layanan mandiri ini juga disebabkan oleh budaya literasi masyarakat masih sangat kurang, saat penggunaannya jika terjadi kesulitan masyarakat cenderung langsung menyerah dan menganggap pelayanan secara online ini sulit. Faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan yakni karena adanya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan mandiri, lambatnya respon dalam pelayanan, jaringan internet yang kurang stabil.

Kata Kunci: Partisipasi, Masyarakat, Pelayanan Online, Sistem Informasi Desa (SID)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.198>

*Correspondence: Della

Dwi Safitri

Email:

delladwisafitri2001@gmail.com

Received: 11-01-2025

Accepted: 13-02-2025

Published: 01-03-2025



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This research is based on the issue of low community participation in the use of self-service, limited public understanding, slow responses to the community regarding the use of self-service, as well as network and system issues when accessing it. The purpose of this study is to explain community participation in the use of self-service and the factors influencing community participation in using self-service in the Village Information System (SID) in Marunggi Village, South Pariaman District. This research is qualitative, using a descriptive method. Data collection was conducted through interviews and document studies. To test the validity of the data, a source triangulation technique was applied. The analysis technique uses an interactive model involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that community participation in the use of self-service in the Village Information System (SID), which has been running since 2017, is still relatively low. This can be seen from the small number of people using or utilizing the self-service in the Village Information System compared to the number of people submitting requests and seeking village activity information directly at the village office or asking the village head directly. The lack of public interest in using the self-service in SID is influenced by the public's unawareness of the self-service's presence, lack of understanding of technology, and the difficulty of changing public habits to become accustomed to digitalization. The frequent errors in using self-service are also due to the low literacy culture in the community, as when difficulties arise, people tend to give up quickly and consider online services difficult. The factors influencing community participation in using self-service in the Village Information System in Marunggi Village, South Pariaman District, are the lack of socialization to the community, limited public understanding of self-service, slow response in service, and unstable internet network.*

Keywords: Participation, Community, Online Services, Village Information System (SID)

Pendahuluan

Di era globalisasi seperti sekarang, pemerintah dan masyarakat secara tidak langsung dipaksa untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. Keterampilan dalam menggunakan teknologi sangat dibutuhkan untuk menghadapi globalisasi. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan. Kemajuan teknologi informasi ini sebagai solusi dalam rangka meningkatkan pelayanan oleh pemerintah agar lebih efektif dan efisien baik itu bagi pemerintah yang memberikan pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan online merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan birokrasi untuk melayani masyarakat agar lebih mudah dan praktis dalam melakukan kegiatan administrasi.

Berdasarkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk mempercepat terjadinya kesejahteraan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Dan juga berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yang mewajibkan pemerintah pusat dan daerah mengembangkan Sistem Informasi Desa dan pembangunan Kawasan

Perdesaan. Untuk itu pemerintah daerah di seluruh Indonesia berupaya untuk meningkatkan pelayanannya sampai tingkat perdesaan. Desa Marunggi juga ikut turut berupaya membuat pelayanannya lebih efektif, efisien, dan adaptif dengan menyediakan pelayanan secara online. Desa Marunggi menerapkan Sistem Informasi Desa tersebut pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mempermudah penyebaran data, mempermudah dalam pelayanan. Mempermudah dalam penyebaran data contohnya data-data jumlah masyarakat yang ada di Desa Marunggi, melalui tampilan website pemerintah desa ini dapat mempermudah masyarakat Desa Marunggi maupun masyarakat luar yang berkunjung, sedangkan mempermudah dalam pelayanan contohnya pelayanan surat keterangan yang bisa dilakukan secara online dengan cara mengakses tampilan layanan yang ada pada website yang di sediakan oleh pemerintah desa.

Kehadiran Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa ini diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh pelayanan dengan efektif dan efisien sehingga dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa mendatangi langsung kantor Desa Marunggi. Berbagai manfaat yang diberikan dengan kehadiran Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa tentu tidak lepas dari persoalan hingga kendala yang ditemukan sistem itu sendiri sebagai penyedia layanan publik hingga masyarakat sebagai penerima layanan publik itu sendiri.

Tetapi dalam kenyataannya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri masih rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan layanan mandiri pada Sistem Infomasi Desa masih minim dan terkendala jaringan saat mengakses layanan tersebut juga menjadi kendala masyarakat untuk berpartisipasi. Ketidapkahaman dan tantangan teknis yang dihadapi dalam mengakses layanan secara daring dapat mengakibatkan rendahnya minat dan keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa. Berikut data penggunaan layanan mandiri dari tahun 2017 hingga tahun 2023 :

Tabel 1. Penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa (SID)

No	Tahun	Jumlah (orang)		Persentase
		Jumlah Pelayanan Langsung	Jumlah Pengguna Layanan Mandiri	
1.	2017	647	24	3.58%
2.	2018	712	33	4.43%
3.	2019	731	47	5.96%

4.	2020	792	58	6.82%
5.	2021	853	52	5.75%
6.	2022	915	59	6.05%
7.	2023	945	72	7.08%
Jumlah		5.595	345	5.80%

Sumber: Kantor Desa Marunggi, 2024

Minimnya penggunaan Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa di kalangan masyarakat ini tentunya akan berdampak pada kualitas penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi. Apalagi dalam pelayanan publik, segala bentuk inovasi pada akhirnya tetap akan menjadikan masyarakat sebagai sasarannya. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini difokuskan pada pertama, bagaimana partisipasi masyarakat dalam penggunaan Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi. Kedua, apa yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menjelaskan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri Sistem Informasi Desa dalam memberikan pelayan berbasis online kepada masyarakat di Desa Marunggi.

Metode

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu yang menghasilkan data deskriptif kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Maka dalam penelitian ini meneliti bagaimana Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa Di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan. Dalam penentuan informan peneliti memilih orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kriteria mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi.

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Peran
1.	Syaiful Bahri	Kepala Desa Marunggi
2.	Fitrah Husni, S.Pd	Sekretaris Desa Marunggi
3.	Weni Zulfitri Yeni, S.Pd	Kepala Seksi Pelayanan Desa Marunggi

4.	Roma Yuliadi	Kepala Dusun Padang Tempas Desa Marunggi
5.	Mainadi	Kepala Dusun Tabing Runtuh Marunggi
6.	Ayu Hidayatul Husni	Operator Desa Marunggi
7.	Redy Ramli	Pembuat Akun SID
8.	Zulfa Zn	Ketua BPD Desa Marunggi
9.	Erizal	Wakil Ketua BPD Desa Marunggi
10.	Rismon	Kepalo Mudo Desa Marunggi
11.	Desmayenti	Masyarakat
12.	Ramli	Masyarakat
13.	Yanti	Masyarakat
14.	Risa Yulianis	Masyarakat
15.	Zariman	Masyarakat
16.	Dewi	Masyarakat
17.	Ridawati	Masyarakat
18.	Efa Yulianti	Masyarakat
19.	Sumaini	Masyarakat
20.	Murdia	Masyarakat
21.	Jeni Silvia (Sisil)	Masyarakat
22.	Ardinal	Masyarakat
23.	Susi	Masyarakat
24.	Fitri	Masyarakat
25.	Yati	Masyarakat
26.	Ernawati	Masyarakat
27.	Mainimar	Masyarakat

Sumber data dalam penelitian penulis terdiri dari data primer dan sekunder. Sebagaimana menurut Sarwono dalam (Kusumastuti & Khoiron, 2019) data primer yaitu data yang ditemukan setelah dilakukannya proses wawancara bersama informan penelitian. Dalam penelitian ini data yang digunakan ialah hasil wawancara bersama pihak informan yang penulis tuju yang mana sebelumnya penulis membuat terlebih dahulu data pertanyaan sesuai dengan rumusan masalah penelitian untuk kemudian dilakukan wawancara bersama pihak informan terkait. Data sekunder yaitu data yang penulis temukan melalui berbagai sumber data yang sudah tersedia yang diperoleh dengan membaca.

Menurut Murdiyanto (2020) metode pengumpulan data diperlukan agar suatu data dapat dikatakan sah. Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan metode

pengumpulan data dalam bentuk: (1) Observasi; dalam penelitian ini, peneliti mengamati penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan, (2) wawancara; dalam penelitian ini, penulis akan mewawancarai informan terkait baik dari Staf Desa Marunggi dan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi, (3) studi dokumentasi; studi dokumentasi penulis lakukan agar dapat memberikan informasi penunjang yang sebelumnya sudah diperoleh melalui proses wawancara maupun observasi. Ini meliputi website, data ataupun laporan yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID).

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi. Triangulasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa metode pengumpulan data yang digunakan sudah tepat, informasi yang diperoleh melalui wawancara sesuai dengan hasil observasi, dan hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan pada saat wawancara. Triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber. Triangulasi ini digunakan untuk menguji sumber data untuk melihat apakah informasi yang diberikan saat wawancara dan observasi sama atau berbeda. Tujuannya adalah untuk menemukan data yang sama dengan menggunakan berbagai metode (Bungin, B., 2009).

Teknik analisis data menggunakan konsep dari Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2013:247-252) tahapannya yaitu; (1) tahap reduksi data pada tahap ini, keputusan dibuat mengenai apakah data tersebut relevan dengan tujuan penelitian. Materi dari lapangan dirangkum, disusun secara sistematis, dan dipilah-pilah berdasarkan poin-poin penting dari tujuan penelitian, (2) tahap penyajian data, penyajian data adalah suatu kegiatan dimana sekumpulan informasi disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dapat berbentuk teks naratif, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi dalam format yang padu dan mudah dipahami, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan yang diambil sudah tepat, atau untuk menganalisis kembali, (3) tahap penarikan kesimpulan, kegiatan ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang terkumpul dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan. Kesimpulan diperoleh dengan membandingkan kesesuaian pernyataan subjek dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi:

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi. Berikut langkah-langkah penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa Di Desa Marunggi:

1. Buka situs web resmi Sistem Informasi Desa
<https://desamarunggi.online/sid/index.php/>
2. Cari dan pilih opsi Layanan Mandiri di menu utama
3. Jika Anda sudah memiliki akun, login menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan kode PIN setelah mengisi NIK dan PIN kemudian pilih masuk. Namun jika belum memiliki akun, diharapkan menghubungi operator terlebih dahulu untuk mendapatkan kode PIN anda.
4. Setelah masuk ke sistem layanan mandiri, pilih menu surat dan pilih buat surat.
5. Setelah pilih buat surat, akan ada daftar jenis surat yang dimohon, seperti Surat Keterangan Pengantar, Surat Keterangan Penduduk, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan lainnya.
6. Setelah memilih surat yang akan diajukan, kemudian isi formulir seperti keterangan tambahan dan nomoh handphone yang aktif. Serta lengkapi persyaratan seperti scan KTP, KK atau dokumen lainnya. Setelah isi formulir dan melengkapi persyaratan Klik Isi Form.
7. Setelah pilih isi form, lakukan review untuk memastikan semua informasi sudah benar. Jika sudah yakin, klik Kirim.
8. Setelah pengajuan dikirim, Anda bisa memantau status pengajuan di dalam sistem, apakah sedang diperiksa, masih dalam proses, sudah disetujui, atau butuh perbaikan persyaratan.
9. Jika pengajuan disetujui, surat bisa diunduh dalam bentuk Pdf dari sistem atau dikirim melalui nomor telpon telah dicantumkan dalam pengisian formulir.
10. Setelah menggunakan layanan mandiri, mungkin ada opsi untuk memberikan feedback mengenai layanan yang diberikan, yang membantu perbaikan layanan untuk ke depannya.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Fitrah Sekretaris Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...Secara umum, langkah-langkah yang ada sudah cukup jelas, namun kami menyadari masih ada masyarakat yang belum mendapatkan PIN, dan ini menjadi kendala bagi mereka untuk mengakses layanan. Dan juga masyarakat yang tidak tahu harus menghubungi siapa atau bagaimana cara mendapatkan PIN. Ini terutama terjadi pada masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Padahal kami telah memberikan informasinya pada saat sosialisasi di desa untuk menghubungi operator atau meminta kepada kepala dusun untuk membuatkan PIN tersebut...."

Hal serupa yang disampaikan oleh Ibu Weni Kepala Seksi Pelayanan Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...berdasarkan langkah-langkah dalam penggunaan layanan mandiri kami sering mendengar bahwa beberapa masyarakat kesulitan dalam mengunggah dokumen persyaratan, seperti scan KTP atau KK. Banyak dari mereka yang tidak familiar dengan teknologi, sehingga mereka merasa bingung saat harus mencari tombol untuk mengunggah file. Ada juga yang tidak tahu cara melakukan scan dokumen dengan benar...."

Hal serupa yang disampaikan oleh Bapak Zulfa Ketua BPD Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...layanan mandiri ini memiliki potensi yang besar untuk memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Secara umum, masyarakat masih membutuhkan petunjuk lebih rinci. Meskipun langkah-langkahnya cukup jelas, beberapa masyarakat kesulitan dalam hal teknis, terutama saat mengunggah dokumen dan melakukan login. Kami perlu mengadakan pelatihan misalnya mengajak masyarakat berkumpul dan memberikan tutorial tentang cara menggunakan sistem, termasuk cara mengunggah dokumen dan memantau status pengajuan..."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Murdia sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, mengatakan bahwa:

"...waktu itu saya pernah mengaksesnya saya dengan melihat langkah-langkahnya untuk mengajukan surat keterangan penduduk saya sudah berhasil untuk login namun saya bingung juga waktu harus mengisi formulir dan mengunggah dokumen. Saya tidak tahu cara scan KTP atau KK, apalagi mengunggahnya ke sistem karena takut salah jadi saya memutuskan untuk pergi ke kantor desa untuk mengurus surat tersebut..."

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Bapak Ramli sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...saat menggunakan layanan mandiri untuk mengajukan surat pengantar, karena saya belum terbiasa dengan teknologi jadi menurut saya agak sulit, padahal waktu itu saya sudah mengikuti semua langkah-langkahnya tetapi tetap saja tidak berhasil dan saya meminta bantuan anak saya yang lebih paham teknologi. Dia mencoba membantu, tetapi tetap saja

terasa membingungkan karena disana persyaratannya memerlukan surat pengantar dari dusun, yang mengharuskan saya keluar rumah juga. Akhirnya, saya memutuskan untuk langsung ke kantor desa untuk mengurus surat tersebut. Disana, saya merasa lebih muda dan nyaman berbicara langsung dengan petugasnya..."

Kemudian disisi lain berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Redy sebagai Pembuat Akun Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"... kami menyadari bahwa proses pengunggahan persyaratan seringkali menjadi kendala bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, kami sedang merencanakan beberapa langkah untuk menyederhanakan dan memperjelas proses ini. Salah satunya kami akan mendesain ulang antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan mudah dinavigasi. Kami ingin memastikan bahwa setiap langkah dari proses pengunggahan persyaratan jelas dan mudah dipahami. Kemudian, kami akan menyediakan panduan yang lebih komprehensif dan mudah dipahami, termasuk video tutorial yang menunjukkan langkah-langkah secara visual..."

Berdasarkan langkah – langkah penggunaan layanan mandiri serta hasil wawancara diatas peneliti dapat menjelaskan bahwa meskipun langkah-langkah penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa telah disosialisasikan dengan baik, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Kesulitan utama meliputi proses mendapatkan PIN, mengunggah dokumen seperti scan KTP dan KK, serta pemahaman mengenai pengisian formulir dan alur pengajuan. Beberapa masyarakat juga merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor desa untuk menyelesaikan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan antarmuka sistem, bimbingan teknis lebih lanjut, serta penyediaan tutorial visual agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan mandiri dengan lebih efektif dan mudah.

Berikut data yang menunjukkan perkembangan penggunaan layanan mandiri dari tahun ke tahun:

Tabel 3. Penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa (SID)

No	Tahun	Jumlah (orang)		Persentase
		Jumlah Pelayanan Langsung	Jumlah Pengguna Layanan Mandiri	
1.	2017	647	24	3.58%
2.	2018	712	33	4.43%

3.	2019	731	47	5.96%
4.	2020	792	58	6.82%
5.	2021	853	52	5.75%
6.	2022	915	59	6.05%
7.	2023	945	72	7.08%
Jumlah		5.595	345	5.80%

Sumber: Kantor Desa Marunggi, 2024

Berdasarkan data penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) dari tahun 2017 hingga 2023, terdapat tren yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna layanan mandiri. Persentase pengguna meningkat dari 3,58% pada tahun 2017 menjadi 7,08% pada tahun 2023. Meskipun terdapat lonjakan pengguna yang signifikan pada tahun 2019 dan 2020, namun ada penurunan pada tahun 2021 yang menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan tersebut, seperti kemungkinan masalah dalam sosialisasi atau penyampaian layanan. Namun, pertumbuhan kembali terlihat pada tahun-tahun berikutnya, menandakan adanya upaya yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan pelayanan.

Secara keseluruhan, peningkatan rata-rata pengguna layanan mandiri menjadi 5,80% dari total jumlah pelayanan langsung menunjukkan potensi besar dalam pengembangan SID. Oleh karena itu, penting bagi pengelola SID untuk terus berinovasi dan memperbaiki layanan yang ada, serta melakukan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan penggunaan layanan mandiri dapat meningkat lebih jauh, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat desa.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Syaiful Kepala Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...sistem informasi desa kami baru diterapkan pada tahun 2017. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan data dan informasi serta memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat mengenai berbagai layanan dan informasi desa., Berdasarkan data penggunaan layanan mandiri kami mengakui bahwa partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan mandiri ini masih cukup rendah. Meskipun ada peningkatan dari tahun ke tahun, persentase pengguna masih di bawah 10%. Ini menunjukkan banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan tersebut. Ada beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman tentang bagaimana sistem ini bekerja. Masyarakat umumnya tidak terbiasa dengan teknologi baru, jadi mereka merasa kesulitan untuk menggunakannya. Selain itu, ada juga kendala infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa bagian desa, yang membuat mereka sulit untuk mengakses sistem ini..."

Hal serupa yang disampaikan oleh Bapak Mainadi sebagai Kepala Dusun Tabin Tuntuh Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...memang benar adanya, bahkan masih banyak masyarakat yang mencari informasi dan melaporkan kejadian yang terjadi di dusun langsung bertemu dengan saya. Masih banyak masyarakat yang lebih nyaman berkomunikasi langsung. Mereka mungkin merasa ragu atau tidak tahu cara menggunakan sistem yang ada..."

Hal diatas sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Erizal sebagai wakil ketua BPD Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"... berdasarkan data yang saya lihat ya benar bahwa partisipasi masyarakat memang rendah. Meskipun ada peningkatan, namun persentasenya masih di bawah 10% menunjukkan tantangan yang harus kita hadapi. Salah satu faktor utama adalah kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat tentang layanan mandiri serta ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu cara menggunakan sistem ini dengan baik. ..."

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Ibu Risa Yulianis sebagai masyarakat Desa Marunggi, mengatakan bahwa:

"... saya perhatikan bahwa jumlah pengguna layanan mandiri tidak banyak. Mungkin karena masyarakat lebih terbiasa dengan cara pelayanan langsung. Mungkin ada ketidakpahaman tentang cara menggunakan sistem tersebut. Banyak yang lebih suka bertanya langsung kepada petugas daripada menggunakan layanan online...."

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) sudah berjalan mulai dari tahun 2017 masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah masyarakat yang menggunakan atau memanfaatkan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa dan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus permohonan dan mencari informasi kegiatan desa langsung ke kantor desa bahkan langsung bertanya kepada kepala dusun. Minimnya minat masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada SID karena ketidaktahuan masyarakat dengan kehadiran layanan mandiri dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang sulit dirubah agar terbiasa dengan digitalisasi. Adapun kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam penggunaan layanan mandiri ini juga disebabkan oleh budaya literasi masyarakat masih sangat kurang, saat penggunaannya jika terjadi kesulitan masyarakat cenderung langsung menyerah dan menganggap pelayanan secara online ini sulit. Berdasarkan kesalahan yang sering terjadi tersebut juga menyurutkan minat masyarakat tadi menggunakan pelayanan secara online dan lebih memilih datang

langsung ke kantor untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan keperluan administrasi.

Partisipasi masyarakat juga merupakan suatu hal yang penting dalam tercapainya suatu tujuan kelompok atau organisasi. Masyarakat diberikan kesempatan untuk berkontribusi dalam pembangunan dengan memberikan masukan-masukan yang mendukung dan melaporkan jika terjadi suatu penyimpangan dalam lingkungan. Kesadaran masyarakat terhadap pemanfaatan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa, tingkat kepercayaan, dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan dapat menentukan keberhasilan program. Partisipasi masyarakat merupakan hal yang penting dalam tercapainya program.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aullia Salsabili (2022) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online melalui aplikasi GULAMADU ini cukup rendah selain itu terbatasnya SDM dalam pengoprasian aplikasi di beberapa kecamatan dan kelurahan juga mengakibatkan terjadinya keterlambatan penandatanganan surat izin , dan beberapa fasilitas di dalam aplikasi yang kurang lengkap. Sehingga aplikasi ini sering dianggap kurang efektif.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Fahasen (2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan aspirasi merupakan pengambilan keputusan yang tepat, bahwa dengan adanya aplikasi tersebut meningkatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan publik. Seperti halnya usaha dari masyarakat pelapor dalam mengadukan masalah mereka melalui media sosial dan aplikasi SP4N-LAPOR guna mewujudkan tujuan mereka bersama. Aplikasi ini menjadi sarana yang memperkuat demokrasi partisipatif dengan memberikan suara kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi:

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan, maka disini dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

a. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi terkait pelayanan online kepada masyarakat dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, kurangnya strategi komunikasi yang efektif, dan minimnya partisipasi stakeholder. Anggaran yang terbatas sering kali menghalangi penyedia

layanan untuk melaksanakan kampanye sosialisasi yang luas dan berkelanjutan, sehingga informasi tidak menjangkau masyarakat secara optimal. Selain itu, strategi komunikasi yang tidak tepat, seperti penggunaan bahasa yang sulit dipahami atau saluran yang tidak sesuai dengan target audiens, dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpahaman.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Fitrah Sekretaris Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...sosialisasi layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi sudah kami lakukan di awal penerapannya, dengan mengadakan pertemuan di aula kantor desa, dimana kami mengundang seluruh perangkat desa dan beberapa perwakilan masyarakat untuk menghadiri sosialisasi ini. Dan kami juga mengandalkan pengumuman di acara-acara desa dan media sosial. Namun, kami menyadari bahwa metode ini belum efektif mencapai semua lapisan masyarakat. Beberapa di antaranya, terutama yang minim interaksi dengan media sosial sehingga kurang memahami tentang layanan mandiri ini..."

Hal diatas sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Roma sebagai Kepala Dusun Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...kami telah berupaya menyampaikan informasi mengenai layanan mandiri melalui media sosial seperti grup WhatsApp bahkan secara langsung. Namun, kami menyadari bahwa masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami atau bahkan tidak mengetahui tentang layanan mandiri ini. Beberapa di antara mereka merasa terabaikan karena terbatasnya akses informasi yang tersedia..."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ani sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...saya mengetahui adanya layanan mandiri ini dari tetangga, mungkin karena sosialisasi mengenai layanan mandiri pada sistem informasi desa di Desa Marunggi belum menyeluruh. Sehingga informasi yang disampaikan belum diterima oleh sebagian besar masyarakat..."

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi masih rendah. Mayoritas dari masyarakat menjelaskan bahwa sosialisasi layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi dilakukan secara langsung di aula kantor Desa Marunggi pada awal penerapannya dan melalui pengumuman di acara-acara desa bahkan melalui media sosial, dimana kegiatan sosialisasi bukanlah menjadi fokus utama namun hanya menjadi kegiatan sisipan sehingga membuat fokus dan antusiasme masyarakat menjadi tidak optimal. Hal ini tentu saja berefek pada kurangnya minat masyarakat untuk memanfaatkan e-government pemerintah Desa Marunggi dan kurangnya pemahaman masyarakat ketika memanfaatkan e-government untuk keperluan masyarakat itu sendiri.

Sebaiknya pemerintahan Desa Marunggi harus membuat agenda terjadwal untuk sosialisasi ini, mengingat perkembangan teknologi yang cepat hari demi hari sehingga perlu arahan yang selalu mengikuti perkembangan teknologi agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk mempermudah urusan mereka sendiri. Untuk mengefektifkan dan mengefisienkan e-Government, maka pihak pemerintah sudah seharusnya secara berkesinambungan menyosialisasikan sekaligus mendidik masyarakat di berbagai pelosok. Dengan demikian layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi akan berjalan lancar, dan masyarakat pun semakin semangat untuk berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Atika farhani, M. Fachri Adnan dengan judul Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem PADUKO pada tahun 2021, bahwa masih terdapat kendala dalam sosialisasi langsung di kelurahan kepada Ketua RT di Kota Padang Panjang, karena banyak Ketua RT yang sudah berusia lanjut. Mereka kurang memahami pengenalan dan penggunaan PADUKO, yang menyebabkan miskomunikasi dan informasi tidak tersampaikan ke masyarakat. Selain itu, tidak semua masyarakat memahami teknologi dan informasi, sehingga sulit bagi mereka untuk menyebarkan informasi. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Reiva Amory Christy, dkk (2024) yang menunjukkan bahwa Pelayanan pembuatan KTP Digital masih belum efektif karena kendala internet karna posisi gedung Dispendukcapil yang masih terbatas internet dan masih kurangnya sosialisasi sehingga aktivasi IKD masih belum berjalan dengan baik.

b. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Mandiri

Kurangnya pemahaman masyarakat dalam pelayanan online mencakup aspek literasi digital. Rendahnya literasi digital menyebabkan banyak individu kesulitan memahami cara menggunakan platform online secara efektif. Kurangnya informasi yang jelas dan tepat tentang layanan yang tersedia, serta kekhawatiran akan keamanan data dan privasi, turut menambah keraguan dalam penggunaan layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Fitrah Sekretaris Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...berkaitan dengan pemahaman mengenai cara penggunaan layanan mandiri ini, semua staf mengikuti pelatihan terkait cara penggunaanya dan semua petugas di back office itu memilik akses dan bisa mengoperasikan pelayanan yang masuk melalui sistem layanan mandiri..."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Zariman sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

“...pelayanan online pakai hp begitu ibuk tidak mengerti caranya, hp ibuk juga hp biasa untuk telepon saja. Kalau ibuk dari dulu kalau ada yang mau diurus langsung pergi ke kantor desa. Kalau online ibuk tidak tahu dan tidak pandai caranya, kalau menurut ibuk mendengarnya saja sudah susah kayaknya pakai online itu, nanti dimana jugakan punya kita (dokumen) itu dikasihnya, kalau ibuk walaupun ada online ibuk lebih memilih tetap ke kantor desa kalau ada yang diurus karena ibuk dari dulu juga ke kantor desa saja sudah selesai semuanya...”

Namun berbeda yang diungkapkan oleh saudari Sisil seorang mahasiswa di Desa Maruggi, dikatakan bahwa:

“...menurut isil kak kehadiran layanan mandiri ini sangat membantu, karena isil kan biasanya di Bukit Tinggi kuliah jadi untuk mengurus ke pariaman langsung ke Kantor Desa itu kadang gak sempat. Pulang kampung itu hari jum'at sore balik lagi ke Bukit nya hari minggu sore, sudah dirumahpun Kantor Desanya yang tidak buka kan jadi susah. Sekarang sudah bisa lewat hp saja. Untuk penggunaannya menurut isil cukup jelas karena kita yang terbiasa dengan teknologi jadi mudah untuk dipahami dengan melihat petunjuk-petunjuknya...”

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemahaman masyarakat terhadap program menunjukkan bahwa sebagian masyarakat khususnya yang berusia lanjut menghadapi kendala dalam penggunaan layanan mandiri. Tingkat kecanggihan teknologi menjadi salah satu penyebab kurangnya pemahaman ini. Masyarakat yang kurang mahir dalam teknologi cenderung merasa kebingungan dan tidak yakin saat menggunakan aplikasi, bahkan ada yang memilih untuk datang langsung ke kantor desa untuk mengklarifikasi lebih lanjut. Kondisi ini menciptakan ketidakpastian dalam penerapan program, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan perangkat teknologi modern.

Sarana yang tidak mendukung menjadi penyebab lain dalam penerapan layanan mandiri, terutama masyarakat yang tidak memiliki smartphone berbasis android. Ini menunjukkan bahwa aspek infrastruktur juga memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu program. Penggunaan layanan mandiri ini dihadap oleh ketersediaan perangkat yang sesuai, menciptakan kesenjangan aksesibilitas di antara masyarakat. Selain itu, pada kelompok usia yang lebih tua, terdapat kebiasaan lama untuk datang langsung ke kantor desa untuk mengurus kepentingan administratif.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Farhani & Adnan, 2021) yang mengatakan bahwa tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses layanan. Sejalan dengan penelitian Irfan Rifandi Rahmat (2023)

yang menunjukkan bahwa Informasi pelayanan administrasi kependudukan secara online belum tersosialisasikan dengan baik. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan online tersebut, masyarakat juga banyak yang tidak memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan online.

c. Lambatnya Respon dalam Pelayanan

Lambatnya respon dalam pelayanan online dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, termasuk keterbatasan sumber daya, kompleksitas prosedur, dan komunikasi yang tidak efektif. Keterbatasan sumber daya, seperti jumlah staf yang tidak memadai atau teknologi yang usang, dapat menyebabkan penundaan dalam memproses permintaan pengguna. Selain itu, prosedur birokrasi yang rumit sering kali memperlambat pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan, sehingga menghambat efisiensi sistem. Komunikasi yang tidak efektif antara penyedia layanan dan pengguna, misalnya, informasi yang tidak jelas atau lambatnya pemberian umpan balik, juga berkontribusi pada keterlambatan dalam memberikan respon yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Rismon sebagai Kapalo Mudo Kampung di Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...sebagian masyarakat tertarik menggunakan layanan mandiri pada sistem informasi desa. Mereka menganggap bahwa dengan akses dan pengelolaan administrasi melalui platform mandiri, mereka lebih efisien dalam waktu dan proses. Kebutuhan beragam masyarakat ingin mengurus administrasi tanpa perlu ke kantor desa, mengharapkan akses informasi yang mudah dari pemerintah desa. Mereka merasa terlibat dan memiliki kendali lebih besar terhadap proses administrasi sendiri, meningkatkan kemandirian dalam mengelola urusan pribadi. Namun adapun tantangan yang dihadapi adalah respons lambat dari pemerintah desa, membuat beberapa masyarakat merasa tidak dihargai karena permintaan mereka tidak segera ditanggapi atau informasi tidak tersedia dengan jelas di platform mandiri ini..."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Fitri sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...waktu saya mengurus lewat online untuk waktunya saya rasa lambat karena saya sudah menginput persyaratan yang dibutuhkan, tapi sampai sekarang tidak ada responnya, jadi saya pergi ke kantor desa mengurus dikantornya, saya pribadi lebih suka datang langsung ke kantor karena langsung dilayani, kita jadi pasti tau apa yang kurang gitu, kalau di online ini ribet menurut saya..."

Kemudian disisi lain berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Ayu sebagai Operator Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

“...layanan mandiri ini bisa di akses kapan saja bisa diluar hari/ jam kerja, permohonan tetap bisa masuk tetapi kalau untuk responnya hanya dihari dan jam kerja. Misalnya masyarakat mengajukan permohonan hari sabtu pada malam hari, permohonan akan tetap berhasil diajukan dan sudah direkam sistem, tapi permohonan akan di proses dihari kerja yaitu hari senin sesuai dengan SOP yang berlaku...”

Berdasarkan hasil penelitian mengenai lambatnya respon dalam pelayanan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat tertarik dengan layanan mandiri pada sistem informasi desa karena dianggap lebih efisien dan memberikan kendali lebih besar dalam mengelola administrasi pribadi. Namun, respons yang lambat dari pemerintah desa membuat beberapa masyarakat merasa tidak dihargai, karena permintaan mereka tidak segera ditanggapi atau informasi tidak tersedia dengan jelas di platform. Meskipun layanan mandiri memberikan kemudahan akses informasi, banyak pengguna merasa bahwa lambatnya respons dan kurangnya kejelasan, terutama saat mengajukan permohonan, menjadi kendala. Oleh karena itu, masyarakat cenderung lebih memilih datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan jelas, karena proses online sering dianggap ribet dan tidak memadai dalam memberikan kepastian atau tanggapan yang memadai.

Layanan mandiri memang dapat diakses kapan saja, termasuk di luar jam kerja, dan permohonan tetap tercatat dalam sistem, tetapi respons hanya diberikan pada hari dan jam kerja sesuai SOP yang berlaku, sehingga permohonan yang diajukan pada akhir pekan baru akan diproses pada hari kerja berikutnya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alya Farah Fadhilah dkk, (2023) yang menunjukkan responsiveness juga belum memberikan kepuasan bagi masyarakat dikarenakan masyarakat sebagai pengguna layanan masih mengeluhkan mengenai respon yang lambat dari petugas.

d. Jaringan Internet yang Kurang Stabil

Jaringan internet yang kurang stabil dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat memengaruhi kualitas dan keandalan koneksi, antara lain infrastruktur yang tidak memadai, kepadatan pengguna, dan kondisi geografis. Infrastruktur jaringan yang tidak terawat atau usang dapat menyebabkan gangguan dalam koneksi, yang sering kali mengakibatkan kecepatan akses yang lambat dan putus-putus. Selain itu, kepadatan pengguna di suatu area, terutama di kawasan perkotaan, dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan. Kondisi geografis juga berperan penting; daerah yang terpencil atau terjal mungkin menghadapi kesulitan dalam mendapatkan jaringan yang kuat dan stabil, karena keterbatasan dalam pemasangan infrastruktur. Faktor cuaca,

seperti hujan deras atau badai, juga dapat mempengaruhi kestabilan jaringan, terutama di wilayah yang bergantung pada teknologi nirkabel.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Syaiful Kepala Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...infrastruktur teknologi di desa kami tergolong sederhana. Di kantor desa, kami memiliki akses internet melalui jaringan Wi-Fi yang disediakan oleh pemerintah daerah, beberapa unit komputer, dan perangkat keras lainnya. Kami juga telah menginstal perangkat lunak untuk mendukung sistem informasi desa. Namun, infrastruktur jaringan kami belum memadai, banyak wilayah desa masih bergantung pada jaringan seluler dengan sinyal yang tidak stabil. Selain itu, kapasitas penyedia layanan internet tidak mencukupi untuk kebutuhan seluruh masyarakat..."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ardinal sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...terkadang ketika cuaca sedang buruk, saya sering mengalami kesulitan saat mencoba mengakses layanan mandiri di sistem informasi desa. Misalnya, saat mengunggah dokumen atau mengakses formulir, koneksi internet yang tidak stabil membuat proses menjadi sangat lambat dan sering kali gagal. Ini menyebabkan saya harus menunggu lebih lama atau mencoba beberapa kali untuk menyelesaikan keperluan yang saya inginkan..."

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Mainimar sebagai salah satu masyarakat Desa Marunggi, dikatakan bahwa:

"...meskipun layanan mandiri tampaknya menawarkan banyak manfaat, namun saya mengalami masalah seperti jaringan internet yang sangat lambat disekitar rumah saya. ketika saya mencoba untuk mengakses untuk mengajukan surat permohonan, namun koneksi internet seringkali lambat bahkan terkadang terputus sehingga saya sulit untuk melanjutkan surat permohonan yang ingin saya ajukan..."

Berdasarkan hasil penelitian mengenai infrastruktur teknologi menunjukan bahwa meskipun desa kami memiliki beberapa fasilitas teknologi seperti Wi-Fi dan komputer, namun koneksi internet yang lambat menjadi masalah dalam penggunaannya, sehingga masyarakat merasa proses pada layanan tersebut sulit terutama dalam mengakses atau mengunggah dokumen apalagi saat kondisi cuaca sedang buruk membuat layanan menjadi sangat lambat bahkan gagal.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dahlila & Frinaldi, 2020) yang mengatakan bahwa Infrastruktur teknologi sinyal dan jaringan, apalagi kalau cuaca kurang bersahabat maka sinyal hilang, maka aplikasi tidak dapat diakses sama sekali. Untuk beberapa daerah Kota PARIAMAN tidak semua bisa menangkap sinyal dengan baik. Banyak daerahnya sulit menemukan sinyal provider dengan baik. Terlebih untuk daerah

di Kecamatan Pariaman Timur, seperti Kampung Baru Padusunan, Kampung Kandang dan Talago Sarik

Kesimpulan

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) sudah berjalan mulai dari tahun 2017 masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah masyarakat yang menggunakan atau memanfaatkan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa dan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus permohonan dan mencari informasi kegiatan desa langsung ke kantor desa bahkan langsung bertanya kepada kepala dusun. Minimnya minat masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada SID dipengaruhi ketidaktahuan masyarakat dengan kehadiran layanan mandiri dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang sulit dirubah agar terbiasa dengan digitalisasi. Adapun kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam penggunaan layanan mandiri ini juga disebabkan oleh budaya literasi masyarakat masih sangat kurang, saat penggunaannya jika terjadi kesulitan masyarakat cenderung langsung menyerah dan menganggap pelayanan secara online ini sulit. Faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan yakni karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan mandiri, lambatnya respon dalam pelayanan, jaringan internet yang kurang stabil.

Daftar Pustaka

- Abu Huraera, (2008) Pengorganisasian & pembangunan masyarakat, Bandung: Humaniora.
- A.G, Subarsono. (2013). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Praktik. Pustaka Pelajar.
- Ainurachma, D. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kabupaten Bungo Provinsi Jambi (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Anggara, Sahya. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Ceta. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9(6), 2009–2014.

- Astuti, R., & Iqbal, M. (2018). Penerapan Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 18-24.
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Dewi, N. A., & Hartono, R. (2015). *Konsep Dasar Pemrograman Web*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiningrum, S.I.A. 2015. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadhilah, A. F., Setianingsih, E. L., & Dwimawanti, I. H. (2023). ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI PORJO (PENGADUAN ONLINE RAKYAT PURWOREJO) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN PURWOREJO. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 116-133.
- Fahasiin, M. N., & Meltarini, M. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI (SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN SUKOHARJO PROVINSI JAWA TENGAH (Doctoral dissertation, IPDN).
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 65-78.
- Hermawan, Yudang & Yoyon 2016. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Program-Program Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Ngudi. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*. 6(1): 97-108
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Isbandono, P. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan Publik.

- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nisa, Mauliddinah Abdullah. 2018. "Konsep Dasar Perpajakan." Channel VI(1):106–19.
- Novaldi, R., & Adnan, M. F. (2021). Pengaruh Penerapan E-Voting Terhadap Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pemilihan Waliagari Batu Taba Kabupaten Agam Tahun 2019. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan), 5(1).
- Purwanto, Erwan Agus, 2008. Pelayanan Publik Partisipatif dalam buku Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putra, M. A. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Smartdukcapil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kota Serang Provinsi Banten (Doctoral dissertation, IPDN).
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 14(2), 25-44.
- SALSABILI, A. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE MELALUI APLIKASI GUDANG LAYANAN MASYARAKAT TERPADU DI KOTA TEGAL PROVINSI JAWA TENGAH (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).
- Setiawan, A., & Ikbal, George Towar. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi. Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional, 1(1), 1–20.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.
- Sulistyorini D. Putri SS. 2015. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kejadian BBLR di Puskesmas Pedesaan Kabupaten Banjar Negara Thaun 2014. Jurnal MedSains. 1(1)
- Sunarti. 2003. Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Perumahan Secara Kelompok. Jurnal Tata Loka. Semarang: Planologi UNDIP.
- Tawai A. & Yusuf. M. (2017). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. Kendari: Literacy Institute.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.