

# Bejjong Community's Perception of Village Service E-government as a Self-Service System [Persepsi Masyarakat Bejjong Terhadap E-government Layanan Desa Sebagai Sistem Layanan Mandiri]

Laila Nur Fadhilah<sup>1)</sup>, Ainur Rochmaniah<sup>\*.2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [ainur@umsida.ac.id](mailto:ainur@umsida.ac.id)

**Abstract** *Bejjong Village aspires to create digital-based public services. This is a factor in the creation of a self-service data system on bejjong.desa.id website. This study aims to determine public perception of Bejjong.desa.id website as self-service data. This study employs a descriptive type to methodically explain people's impressions of the bejjong.desa.id website as self-service data in Bejjong village and a qualitative approach to interpret an understanding connected to the cause and impact of a phenomenon arises. In the Trowulan District of East Java's Bejjong Village, research was carried out. Purposive sampling strategies are employed by researchers to identify informants. Two methods of gathering data were conducted: observations and interviews. Both primary and secondary data were used in this study. Primary data came from in-person interviews with five residents of Bejjong Village, both of whom use and do not use independent services. Secondary data comes from online resources like Google and e-books as well as from earlier research. The three parts of the interactive analysis developed by Miles and Huberman data collection, data display, and conclusion make up the data analysis that was employed. The findings demonstrated that the community's opinion of every factor, which included attitudes, uses, conveniences, advantages, interests, and dependability, was favorable or good. Because the self-service system makes it easier for them to take care of correspondence that requires information from the village, it is hoped that the Bejjong Village Government will immediately socialize to the people of Bejjong Village directly, especially to the elderly and elderly so that they have a sufficient understanding of the self-service system.*

**Keywords** - perception, self-service system, bejjong village

**Abstrak.** *Desa Bejjong memiliki cita-cita untuk menciptakan pelayanan publik dengan berbasis digital. Hal tersebut yang menjadi faktor diciptakannya sistem data layanan mandiri pada website bejjong.desa.id. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis Persepsi Masyarakat Terhadap Website Bejjong.desa.id Sebagai Data Layanan Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif guna menginterpretasikan suatu pemahaman terkait sebab akibat suatu fenomena terjadi dan menggunakan jenis deskriptif agar dapat mendeskripsikan secara sistematis tentang persepsi masyarakat terhadap website bejjong.desa.id sebagai data layanan mandiri di desa Bejjong. Di Desa Bejjong Kecamatan Trowulan Jawa Timur telah dilakukan penelitian. Purposive sampling merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk memilih informan. Wawancara dan observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan. Data sekunder dikumpulkan dari penelitian sebelumnya dan sumber online seperti Google dan e-book, sedangkan data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan lima warga Desa Bejjong, baik yang menggunakan maupun tidak menggunakan layanan mandiri. Analisis data penelitian ini yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan mengikuti metodologi analisis interaktif Miles dan Huberman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki opini yang baik atau positif terhadap setiap indikator, yang mencakup sikap, kegunaan, kemudahan, keunggulan, minat, dan ketergantungan. Karena sistem layanan mandiri memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengurus surat menyurat yang membutuhkan keterangan dari desa, harapannya Pemerintah Desa Bejjong segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat Desa Bejjong secara langsung terutama pada orang tua dan lansia agar mereka memiliki pemahaman yang cukup tentang system layanan mandiri*

**Kata Kunci** - persepsi, sistem layanan mandiri, desa bejjong

## I. PENDAHULUAN

Desa Bejjong merupakan salah satu desa wisata yang terletak di Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Desa ini biasa disebut dengan kampung Majapahit sebab bertempat di jantung bekas ibukota Kerajaan Majapahit. Kampung majapahit dikelilingi oleh beberapa candi yang jumlahnya cukup banyak dan pernah jaya di tahun 1400M. salah satu candi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah adalah candi

Brahu. Selain itu ada beberapa wisata lain yang cukup terkenal hingga ranah internasional diantaranya wisata budha tidur dan situs siti inggil. Kampung Majapahit Bejjjong pernah meraih juara 3 kategori CHSE pada malam Anugerah Desa Wisata Indonesia di tahun 2021 oleh Kemenparekraf dan dinobatkan sebagai desa wisata terbaik se-Indonesia yang menduduki urutan 3 besar dan menyisihkan 1.831 desa wisata terbaik se-Indonesia [1]

Desa Bejjjong merupakan salah satu desa maju dan berkembang sekaligus sebagai desa wisata yang ada di Jawa Timur. Desa Bejjjong memiliki website yang diberi nama [Bejjjong.desa.id](http://Bejjjong.desa.id) guna membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat desa Bejjjong, termasuk transparansi pengelolaan dana desa dan capaian Pembangunan desa. Seiring berkembangnya zaman dan teknologi informasi, desa Bejjjong memiliki cita-cita untuk menciptakan pelayanan publik dan kepengurusan administrasi masyarakat dengan berbasis digital. Hal tersebut yang menjadi faktor diciptakannya sistem layanan mandiri. Inovasi tersebut dibuat untuk memudahkan seluruh warga bejjjong agar dapat melakukan kepengurusan administrasi yang cukup dengan mengunduh aplikasi maupun mengakses website milik desa Bejjjong. Hal tersebut dianggap memudahkan karena masyarakat hanya perlu mengakses melalui smartphone atau komputer. Sudah menjadi hal yang wajib bagi suatu lembaga pemerintahan untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas bagi kesejahteraan masyarakatnya [2]

Sistem layanan mandiri pada aplikasi Layanan Desa merupakan implemementasi dari e-government. E-government merupakan penerapan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat serta berbagai pihak yang memiliki kepentingan. Sistem ini diciptakan sebagai upaya penyaluran layanan pemerintah yang berwujud digital [2]. Jadi e-government bertujuan untuk membentuk hubungan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah agar dapat melakukan interaksi, layanan serta transaksi secara lancar. Layanan mandiri ini tidak hanya ada pada website milik desa Bejjjong, melainkan dapat juga diakses dengan mendownload aplikasi bernama Layanan Desa melalui play store. Sistem layanan mandiri digunakan sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam membuat surat, kemudian untuk memantau kegiatan desa dan lapak desa. Website Bejjjong sendiri terdiri dari beragam fitur diantaranya terdapat absensi perangkat desa, pelayanan mandiri, arsip data penduduk desa Bejjjong, arsip tanah, kesehatan, informasi pembangunan desa, berita desa, surat menyurat dan inventaris desa. Sistem layanan mandiri pada desa Bejjjong telah di resmikan pada tanggal 26 Maret 2024 dan sudah melewati tahap uji coba oleh pemerintah desa. Harapan Pemerintah desa Bejjjong dengan adanya sistem layanan mandiri adalah bisa memberikan pelayanan yang mudah dan efisien bagi masyarakat di Desa Bejjjong. Menurut keterangan dari salah satu Pemerintah desa Bejjjong yaitu Zainur Ridho bahwa sejauh ini belum ada kendala terhadap masyarakat terkait adanya layanan mandiri tersebut, namun masih sangat sedikit masyarakat yang mau mencoba untuk mengakses sistem layanan mandiri.



Gambar 1. Aplikasi Layanan Desa Sebagai Sistem Layanan Mandiri Bejjjong

Layanan mandiri ini tidak hanya bisa diakses melalui website milik desa Bejjjong, melainkan dapat juga diakses secara mudah dengan mengunduh aplikasi bernama Layanan Desa melalui *google play store*. Aplikasi tersebut sudah digunakan oleh lebih dari 5 ribu pengguna, tidak hanya itu aplikasi tersebut juga memperoleh 99 ulasan yang mayoritas penggunanya memberikan komentar positif karena merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut serta telah memperoleh penilaian sebanyak 4.6 yang bisa dikategorikan baik. Sama halnya seperti layanan mandiri pada website [bejjjong.desa.id](http://bejjjong.desa.id), aplikasi Layanan Desa memiliki fitur yang lengkap untuk mengurus kebutuhan surat menyurat masyarakat desa Bejjjong. Desa bejjjong merupakan salah satu desa yang telah menerapkan sistem e-government, Edi sebagai salah satu anggota perangkat desa mengungkapkan bahwa desa bejjjong mempunyai cita-cita untuk melakukan digitalisasi dalam berbagai aspek salah satunya adalah pelayanan publik tersebut.

Penggunaan teknologi informasi pada e-government tujuannya adalah untuk mendapatkan, proses dan penyusunan dalam mengolah data. Tidak hanya itu teknologi juga digunakan untuk memanipulasi data melalui berbagai proses demi menghasilkan informasi secara tepat, akurat, terpecaya dan berkualitas. Peran internet adalah wujud dari teknologi informasi yang merupakan suatu kemungkinan pemerintah agar dapat berinteraksi dengan masyarakatnya tanpa ada hambatan ruang dan waktu [3]. Akibat dari perkembangan teknologi, e-government hadir sebagai fasilitas dalam mendukung kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan terhadap publik secara transparan dan efektif. Transformasi digital merupakan sebuah perubahan budaya yang patut dilakukan dalam organisasi. Digitalisasi akan membawa perubahan pada kinerja pemerintah dalam berkomunikasi serta memberi pelayanan, tetapi hal tersebut juga akan membawa keterlibatan secara luas termasuk mengubah tatanan dan budaya organisasi [4].

Persepsi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat definisi suatu tanggapan atau penerimaan secara langsung dari sesuatu. Persepsi adalah suatu proses penyerapan informasi menggunakan Indera yaitu pendengaran, penglihatan, pencium dan perasa. Persepsi merupakan pemahaman atau pemaknaan pada sebuah informasi dari stimulus, stimulus didapatkan melalui terhadap kejadian maupun relasi diantara gejala yang selanjutnya dikelola dari otak [5]. Persepsi sendiri menjadi tahapan memadukan juga mengelola data-data indera kita agar dikembangkan maka membentuk sebuah kesadaran dalam diri kita terhadap apa yang terdapat pada sekitar kita. Jadi menurut berbagai definisi tersebut mampu diperoleh kesimpulan mengenai persepsi menjadi sebuah hasil penilaian individu setelah memperoleh stimulus dari pancainderanya.

Persepsi menurut Stephen P. Robbins memiliki 2 indikator yaitu penerimaan dan evaluasi. Penerimaan sebagai indikator persepsi pada tahapan fisiologis, yang merupakan bekerjanya alat Indera dalam menangkap stimulus dari luar. Sedangkan evaluasi merupakan proses penginterpretasian stimulus yang telah diterima melalui alat Indera yang dikemudian diteruskan melalui syaraf untuk dikelolah otak. Bisa dikatakan, evaluasi merupakan penilaian terhadap suatu objek [6]. Dalam penelitian ini penerimaan dapat membantu menganalisis sejauh mana sikap masyarakat desa Bejjong dalam menerima sistem layanan mandiri serta bagaimana minat masyarakat terhadap pembaharuan informasi pada website bejjong.desa.id. Sedangkan evaluasi membantu menganalisis penilaian masyarakat terkait kegunaan, kemudahan penggunaan, manfaat dan kehandalan sistem layanan mandiri pada aplikasi Layanan Desa. Jadi dapat disimpulkan bahwa definisi persepsi yang sebenarnya adalah suatu penilaian yang muncul di dalam otak kita setelah menerima stimulus melalui pancaindra [7]. Stimulus yang telah diterima dari pancaindra kemudian berkembang menjadi suatu penilaian (evaluasi) yang nantinya menghasilkan suatu pandangan terhadap kejadian yang terjadi.

Pada sebuah artikel penelitian terkait pelayanan public pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman menunjukkan bahwa indikator keseluruhan seperti kualitas interaksi pelayanan, kegunaan dan lain-lain menunjukkan nilai persentase yang sangat baik. Namun terdapat fakta lain yang ditemukan di lapangan bahwa terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh beberapa informan yang belum menggunakan sistem layanan mandiri seperti tidak maksimalnya sosialisasi dari pemerintah desa. Hal tersebut menyebabkan adanya kesenjangan penelitian. Maka kesenjangan atau celah ini mampu digunakan dari peneliti selanjutnya dalam menjawab hambatan tersebut murni karena kurangnya perhatian dari pemerintah desa atau terdapat faktor lain seperti keterbatasan literasi atau hal lainnya.

Hasil dari uraian diatas maka menghasilkan satu rumusan masalah, “bagaimana Persepsi Masyarakat Bejjong Terhadap E-government Layanan Desa Sebagai Layanan Mandiri?” Adapun beberapa artikel yang digunakan peneliti sebagai referensi.

Penelitian oleh Inaya Sofia Aurani pada tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan website LAPOR di kabupaten Demak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap website tersebut cenderung baik dan kriteria pada setiap indikator tercapai namun masih terdapat beberapa gangguan yang muncul pada website tersebut seperti *loading* yang lama, beberapa perangkat daerah kurang menanggapi aduan dan lain-lain.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rika Rahim pada tahun 2022. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan public berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggaman. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuensioner kepada masyarakat dan mendapatkan 99 responden. Hasil penelitian menunjukkan setiap indikator kriteria mendapatkan persentasi yang cukup tinggi diantaranya, dengan indikator keseluruhan 81,21% atau sangat baik. Berdasarkan artikel-artikel yang telah dijadikan sebagai referensi, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terkait sikap, kegunaan, kemudahan, minat dan manfaat dan kehandalan terhadap e-government Layanan Desa

## II. METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu untuk menginterpretasikan suatu pemahaman terkait sebab akibat suatu fenomena terjadi [8]. Pendekatan kualitatif berlandaskan pada positivisme yang memandang suatu fenomena itu dapat deskripsikan, relative tetap, aktual, terukur, teramati, serta hubungan fenomenanya bersifat sebab

akibat [9]. Peneliti menggunakan jenis deskriptif agar dapat mendeskripsikan secara sistematis tentang persepsi masyarakat terhadap e-government layanan desa sebagai sistem layanan mandiri di desa Bejjong. Penelitian ini dilakukan di Desa Bejjong Kecamatan Trowulan, Jawa Timur. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini adalah desa Bejjong merupakan salah satu desa wisata yang berkembang di berbagai bidang, selain itu desa ini juga telah beberapa kali mendapat penghargaan dalam berbagai kategori, tidak hanya itu peneliti juga ingin mengetahui persepsi masyarakat dalam menanggapi segala perkembangan teknologi informasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bejjong. Peneliti menggunakan teknik *purposive* dalam menentukan informan yang tidak dilakukan secara acak melainkan melalui pertimbangan-pertimbangan tertentu [10]. Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan merupakan wawancara juga observasi. Sumber data untuk penelitian ini yaitu data primer serta data sekunder, data primer didapatkan dengan melaksanakan wawancara secara langsung bersama informan berjumlah 5 orang yang merupakan masyarakat Desa Bejjong baik yang menggunakan layanan mandiri maupun tidak menggunakan layanan mandiri sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu serta media internet seperti google dan *e-book* terkait dengan masalah yang sedang dikaji dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah warga atau masyarakat desa Bejjong dan objek penelitiannya adalah sistem layanan mandiri yang terdapat pada website bejjong.desa.id. Analisis data yang dimanfaatkan merupakan analisis interaktif Miles and Huberman yang memiliki 3 komponen antara lain:

- 1) Pengumpulan data, merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan data yang telah didapatkan secara tertulis, wawancara dengan informan dan dokumen-dokumen lain yang bersifat nyata melalui observasi. Singkatnya reduksi data adalah proses pemilihan serta pengolahan data hasil wawancara sehingga peneliti menemukan fokus penelitian yang dibutuhkan
- 2) Penyajian data, merupakan sebuah isi atau hasil data yang telah diolah dan telah dianalisis sehingga menjadi informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang dibutuhkan peneliti.
- 3) Penarikan kesimpulan, sebuah ringkasan data yang disusun mulai dari awal penelitian yang tidak berpola hingga data yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian yang memiliki keteraturan dan alur sebab akibat.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mempunyai beberapa tahapan pada teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [11].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria informan yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat desa Bejjong yang ditentukan berdasarkan usia dan profesi. Berikut data informan selaku masyarakat desa Bejjong yang diurutkan berdasarkan usia, jumlah informan terbanyak berada pada usia antara 17-20 tahun sebanyak 2 orang, kemudian informan dengan usia antara 40-50 tahun sebanyak 1 orang, berikutnya berusia antara 51-60 tahun terdiri dari 1 orang dan yang terakhir berusia antara 61-70 tahun sebanyak 1 orang. Dapat dilihat bahwa pada usia 17-20 tahun merupakan jumlah responden paling banyak, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi mereka sebagai generasi z terhadap inovasi layanan mandiri sebagai bentuk perkembangan pelayanan publik berbasis digital. Kemudian data informan selaku masyarakat desa Bejjong yang diurutkan berdasarkan profesi yaitu, sebagai pelajar berjumlah 2 orang, kemudian masyarakat yang berprofesi sebagai ketua RT berjumlah 1 orang, pedagang 1 orang dan disusul dengan masyarakat sebagai pensiunan PNS berjumlah 1 orang.

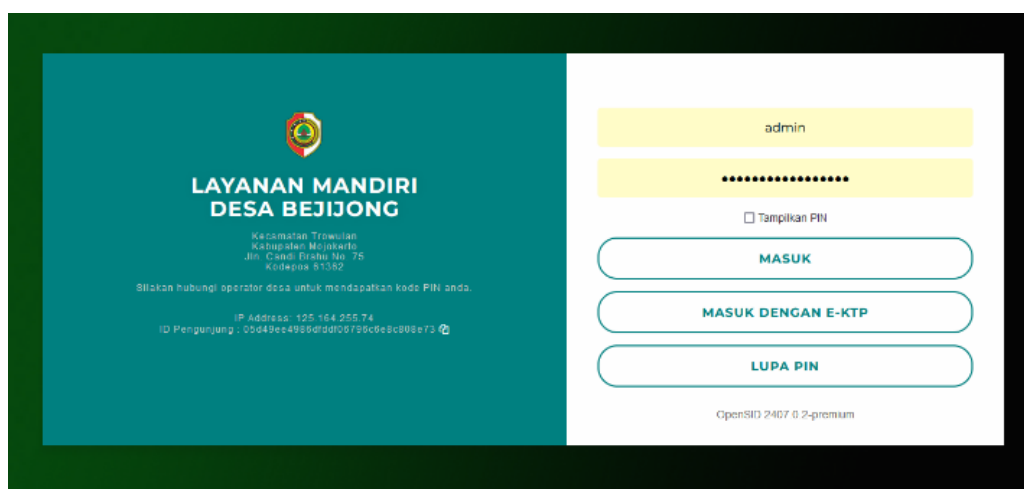
Hasil data yang diperoleh ini di deskripsikan terkait hasil wawancara peneliti kepada 5 informan tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap e-governement Layanan Desa sebagai layanan mandiri di desa Bejjong, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Sikap merupakan suatu perilaku atau perbuatan yang didasari keyakinan. Sikap tumbuh pada diri seseorang dan relative menetap, jadi ketika suatu sikap terbentuk pada seseorang maka sikap tersebut akan menetap dan didasari oleh pilihan dan dapat berubah seiring dengan proses belajar. Sikap memiliki empat dimensi menurut Thurstone diantaranya penolakan atau pengaruh, penilaian, suka atau tidak suka dan yang terakhir obyek psikologis yang bersifat positif atau negatif [12]. Dalam setiap kegiatan pasti akan memunculkan sebuah sikap pada setiap orang seperti halnya saat Pemerintah Desa Bejjong memiliki inovasi untuk melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik. Tentu saja Pemerintah Desa akan memberikan lebih banyak kemudahan kepada masyarakat. Maka dari itu Pemerintah Desa Bejjong merilis sistem layanan mandiri untuk masyarakat desa Bejjong sekaligus memberikan pengetahuan terkait penerapan teknologi informasi. Dalam hal ini persepsi masyarakat terhadap adanya system layanan mandiri sangatlah baik. Diandra sebagai informan pertama yang bestatus sebagai pelajar mengungkapkan bahwa “layanan mandiri

sangat membantu karena system tersebut dapat membantu masyarakat dalam mengurus kegiatan surat menyurat”. Kemudian Elena Aditya “program baru ini sangat bermanfaat karena masyarakat tidak perlu bolak balik lagi ke Balai Desa mengurus surat, sangat memudahkan dan sebagai wujud transformasi digital”. Informan ketiga adalah Eni Yunita yang berprofesi sebagai pedagang, “adanya sistem layanan mandiri ini sangat bermanfaat dan cara pakainya juga gampang karena tinggal buka lewat HP”. Informan selanjutnya adalah Ulil Hidayati berprofesi sebagai ketua RT, “saya setuju sama system layanan mandiri ini, soalnya sangat memberi kemudahan buat saya dan masyarakat yang lain. Tapi ya saya sendiri belum bisa pakai soalnya kurang ngerti kalau masalah teknologi-teknologi kayak gitu jadi biasanya saya minta tolong ke anak kalau ada apa”. Disusul dengan Ersuwarti yang merupakan pensiunan PNS, “kalau saya ya merasa sangat terbuka dan menerima dengan adanya program tersebut, tapi saya kan gaktek kurang ngerti kalau disuruh akses-akses seperti itu jadi biasanya saya minta tolong ke anaku”. Pernyataan informan-informan diatas relevan dengan penelitian sebelumnya oleh [7] dengan hasil penelitiannya menunjukkan Sikap masyarakat terhadap adanya *Fintech* menunjukkan pemberian dukungan terhadap kemajuan inovasi teknologi, sementara itu minat masyarakat terhadap penggunaan Fintech sangat baik.

Pemerintah Desa Bejjong sejak lama telah berkomitmen untuk menerapkan pelayanan mandiri berbasis digital atau e-government, oleh karena itu layanan mandiri merupakan salah satu wujud penerapan komitmen Pemerintah Desa Bejjong untuk masyarakat. Semua informan yang telah diwawancara oleh peneliti bersikap menerima, setuju dan sangat terbuka dengan adanya sistem layanan mandiri tersebut karena menurut mereka program tersebut akan memberikan kemudahan dan membawa Desa Bejjong menjadi semakin maju dengan menerapkan digitalisasi pada bidang pelayanan.

Kegunaan merupakan indikator dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi yang dipakai dapat mempermudah suatu pekerjaan, memberikan peningkatan dalam kinerja pekerjaan dan manfaat dari sebuah teknologi tersebut dapat dirasakan secara keseluruhan [13]. Jadi apabila seseorang telah percaya dan merasakan manfaat dari teknologi tersebut maka dia akan menggunakannya dan apabila seseorang tidak merasakan manfaat dari teknologi informasi tersebut maka dia akan memilih untuk tidak menggunakannya. Pandangan seseorang yang membuat pengguna sebagian besar berpikir bahwa mereka seharusnya atau tidak seharusnya terlibat dalam perilaku tertentu secara signifikan memengaruhi apa yang dirasakan. Faktor kognitif juga memainkan peran penting. Hal ini menunjukkan suatu penilaian seberapa baik sistem informasi dapat berfungsi. Sistem layanan mandiri merupakan sebuah sistem informasi untuk mengurus surat yang perlu bantuan desa untuk kelengkapan isi data, antara lain SKTM, surat keterangan gaji orang tua, KK (kartu keluarga), e-ktp dan masih banyak lagi [14]. Cara penggunaannya pun cukup mudah seperti yang telah di sosialisasikan oleh Pemerintah Desa Bejjong baik melalui media sosial maupun secara langsung melalui rapat ketua RT dan RW yaitu, pertama masyarakat mengunduh aplikasi Layanan Desa di play store atau bisa juga dengan membuka website bejjong.desa.id untuk akses layanan mandiri, kedua menginstal aplikasi Layanan Desa, ketiga memasukkan NIK (nomor induk keluarga), keempat memasukkan kata sandi yang telah diberikan oleh operator desa melalui verifikasi NIK pada nomor whatsapp yang tertera pada media sosial maupun website milik desa Bejjong, atau bisa juga datang ke balai desa untuk bertanya terkait kata sandi tersebut.



**Gambar 2.** Akses Masuk Layanan Mandiri Pada Website Bejjong.desa.id

Informan pertama, Diandra Haura “saya belum ngerti sepenuhnya tentang kegunaan sistem layanan mandiri itu, karena saya masih belum pernah nyoba” kemudian informan lainnya juga mengaku sudah paham tentang kegunaan layanan mandiri, hal tersebut dibuktikan dari pernyataan empat informan “iya, saya sudah paham tentang kegunaan sistem layanan mandiri yaitu untuk mengurus surat menyurat”. Kesimpulannya, persepsi 4 dari lima informan sudah paham dengan kegunaan system layanan mandiri sedangkan sisanya mengaku masih belum paham terhadap kegunaan system tersebut. Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [4] pada tahun 2024 yang menunjukkan hasil penelitian bahwa aplikasi SIMPEDA memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kemudahan merupakan salah satu indikator persepsi dimana seseorang dapat meyakini bahwa dirinya bisa dengan mudah mengoperasikan suatu sistem tanpa memerlukan *effort* dan terhindar dari kesulitan, hal tersebut melibatkan pengoperasian system informasi sesuai dengan preferensi pengguna [15]. Indikator pada persepsi kemudahan ada beberapa macam diantaranya system dapat diakses dengan mudah, jelas dan bisa dipahami, fleksibel, dan yang paling penting adalah system dapat dengan mudah digunakan. Kemudahan penggunaan artinya sejauh mana seseorang yakin dalam menggunakan sistem informasi yang dalam konteks ini adalah masyarakat dapat dengan mudah menggunakan jasa layanan mandiri. Layanan mandiri harus dirancang dengan baik untuk bisa dimanfaatkan oleh seluruh penduduk yang notabene mempunyai motif pendidikan yang beragam. Seluruh informan telah memberikan persepsi terkait kemudahan sistem layanan mandiri yang dibuktikan melalui pernyataan-pernyataan informan, “layanan mandiri ini akan memberikan kemudahan bagi saya dan keluarga saya karena cara pakainya mudah dengan memasukkan NIK dan pin yang dikasih sama pihak desa”, “layanan mandiri ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena memberi layanan yang lebih cepat, praktis dan canggih”, “sistem layanan mandiri ini sangat memberikan kemudahan bagi saya dan masyarakat sekitar, saya juga selalu ngajak tetangga-tetangga yang lain biar selalu mendukung inovasi-inovasi baru yang diciptakan pemerintah Desa Bejjong”, Informan selanjutnya adalah Ulil Hidayati yang berprofesi sebagai ketua RT, sejalan dengan persepsi informan-informan sebelumnya “saya sangat setuju kalau layanan mandiri membawa kemudahan baik cara penggunaannya dan manfaatnya meskipun saya sendiri belum bisa cara pakainya bagaimana”, “layanan mandiri ini juga memberikan kemudahan, di usia saya yang tidak lagi muda tetap saja saya pengen belajar menggunakan layanan mandiri biar saya nggak ketinggalan program-program digitalisasi yang dibuat sama Pemerintah Desa Bejjong”. Hasil dari persepsi seluruh informan adalah bahwa layanan mandiri memang terbukti membawa kemudahan bagi masyarakat Desa Bejjong meskipun ada dua informan yang tergolong gaktek, namun semangat untuk bisa ikut menggunakan jasa layanan mandiri tetap tinggi.

Minat secara bahasa artinya adalah tertarik (*interest*), sedangkan di sisi lain minat menurut istilah adalah ketertarikan atau keinginan yang tinggi seseorang terhadap sesuatu. Jadi seseorang akan melakukan apapun jika dirinya tertarik terhadap suatu hal [16]. Minat merupakan perasaan tertarik untuk belajar, mengetahui dan membuktikan. Jadi minat terbentuk karena adanya informasi yang telah diperoleh mengenai suatu objek disertai dengan keterlibatan perasaan pada suatu objek tertentu dan tidak lepas dari pengaruh lingkungan [17]. Begitu pula minat masyarakat di Desa Bejjong dalam membaca ataupun sekedar membuka informasi yang tertera dalam website bejjong.desa.id pastinya sangat beragam. Minat mempunyai beberapa karakteristik diantaranya, pertama kesiapan diperlukan dalam minat, kedua minat sangat bergantung pada kemauan belajar, jadi minat sangat bergantung pada penerimaan kesempatan belajar masyarakat. Jika masyarakat hanya bergaul dengan lingkup yang kecil atau enggan bersosialisasi seperti lingkungan sekitar saja maka minat dan kesempatan belajar yang tumbuh dalam diri seseorang akan rendah, berbeda dengan masyarakat yang berkembang dengan lingkungan yang luas maka dapat dipastikan akan mempunyai rasa minat terhadap sesuatu akan tinggi pula. Ketiga, minat tumbuh dari perkembangan fisik serta mental, keempat perkembangan minat mempunyai keterbatasan fisik dan mental serta pengalaman sosial yang mengakibatkan keterbatasan pada minat masyarakat. Kelima, minat dipengaruhi oleh budaya, keenam minat juga dipengaruhi oleh tingkat emosional. Saat ini sudah sangat banyak daerah-daerah yang memberikan segala informasi mengenai desa menggunakan website, salah satunya adalah desa Bejjong dengan website bejjong.desa.id. Dalam hal ini minat masyarakat sangat dibutuhkan guna mengakses atau mengetahui segala macam informasi yang tersedia dalam website desa Bejjong. Dalam sebuah website pasti tidak lepas dengan adanya kualitas informasi, ada beberapa unsur dalam mengukur kualitas informasi antara lain. Kelengkapan, format, keakuratan informasi, ketepatan waktu dalam penyajian informasi dan relevansi dari sebuah berita. Menurut wawancara peneliti kepada salah satu pemerintah desa yaitu segala informasi yang disajikan dalam website bejjong.desa.id telah memenuhi beberapa indikator kualitas informasi, dan juga setiap ada berita maupun informasi yang baru saja diunggah di website maka akan langsung diteruskan kepada masyarakat melalui grup whatsapp yang beranggotakan aparatur desa beserta ketua RT RW di berbagai lingkungan desa Bejjong.



Gambar 3. Website Bejjong.desa.id

Berikut adalah persepsi masyarakat Bejjong terhadap minatnya dalam membuka dan membaca segala informasi yang tersedia dalam website bejjong.desa.id. Informan pertama adalah Diandra Haura yang merupakan ketua organisasi forum anak desa Bejjong mengungkapkan “informasi mengenai desa Bejjong yang ada di website sangat *update*, terus informasinya juga sangat rinci menjelaskan kegiatan apa saja yang sedang diadakan di desa”. Informan sebagai ketua organisasi forum anak sering membaca informasi atau berita yang ada pada website tersebut, tidak hanya itu dengan adanya informasi yang diunggah pada website desa akan memudahkan masyarakat luar Desa Bejjong yang ingin mengetahui informasi dan perkembangan mengenai desa Bejjong. Informan kedua adalah Elena yang merupakan anggota organisasi forum anak. Elena menyatakan “informasinya selalu terbaru dan ngepost beritanya selalu tepat waktu tentang kegiatan-kegiatan yang ada di desa”. Informan juga aktif dalam membaca informasi yang disajikan dalam website desa maupun membaca melalui media sosial Desa Bejjong, salah satunya adalah Instagram dengan nama akun @pemerintah.desa.bejjong. Informan selanjutnya adalah Eny sebagai pedagang dan juga ibu rumah tangga, beliau mengungkapkan “informasi nya lengkap banget, semua informasi tentang bejjong ada disana semua”. Selanjutnya adalah Ulil Hidayati yang berprofesi sebagai ketua RT “mas Ridho itu selalu aktif mbak ngirim link berita terbaru ke grup RT, saya juga sering buka linknya tapi lo mesti tiba-tiba keluar sendiri, saya ulang lagi pencet linknya baru baca sedikit terus tiba-tiba keluar lagi yawes gitu terus pokoknya, saya juga nggak tau kenapa soalnya saya sendiri juga kurang bisa teknologi”. Informan selanjutnya adalah Ersuwarti yang merupakan pensiunan PNS “waduh mbak saya nggak tau kalau tentang website-website itu soalnya saya sudah umur segini, biasanya kalau ada apa-apa saya mesti minta tolong ke anak”. Jadi indikator minat masyarakat dalam membaca informasi yang tersedia pada website bejjong.desa.id tergolong baik karena diantara lima informan hanya satu informan yang memberikan persepsi kurang terhadap minat dalam mengakses informasi yang disajikan dalam website bejjong.desa.id.

Kehandalan merupakan indikator yang menunjukkan kemampuan untuk menjalankan jasa yang dijanjikan secara aktual dan dapat dipercaya. Kehandalan atau biasa disebut dengan reliabilitas adalah kemampuan pemberian layanan yang dijanjikan dengan waktu yang singkat, terjamin serta mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna. Jadi kehandalan merupakan suatu tolak ukur dalam melaksanakan suatu jasa dengan ketepatan waktu dan kemudahan akses transaksi dalam melakukan pelayanan [15]. Sistem pelayanan mandiri memberikan fasilitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat seperti memberikan waktu yang lebih efisien dan juga memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Ketepatan waktu serta kepuasan dalam pelayanan inilah yang akan menjadi faktor dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa system layanan mandiri di era perkembangan teknologi saat ini. Tidak dapat diingkari di era globalisasi saat ini semua kalangan usia telah mengenal teknologi karena fenomena tersebut merupakan pengaruh atau bagian dari globalisasi, maka dari itu system layanan mandiri hadir di desa Bejjong yang merupakan sebuah transformasi digital dan harapannya menjadi sebuah system yang dapat diandalkan dalam melakukan pelayanan public pada masyarakat. Semua masyarakat yang telah diwawancarai sebagai informan kurang lebih memberikan persepsi yang sama. Hal tersebut dibuktikan dari pernyataan-pernyataan informan, “layanan mandiri ini jelas bisa diandalkan karena kan di era perkembangan teknologi saat ini semuanya sudah serba digital, jadi layanan mandiri ini akan sangat membantu saat kita membutuhkan surat-surat tertentu pas lagi diluar kota”, “saya sangat megapresiasi program yang dibuat sama Pemerintah Desa Bejjong ini soalnya saudaraku waktu itu ada yang pernah ngurus surat pindahan rumah ke balai desa Bejjong terus langsung diarahin buat ngisi data lewat online dan prosesnya cuepet”. “Tentu layanan mandiri ini memberikan kemudahan bagi masyarakat disini dan bisa diandalkan sebagai wujud perkembangan pelayanan publik yang semakin maju dan program ini juga pasti bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat yang sudah menggunakan layanan mandiri itu”, “layanan mandiri ini membawa kehidupan yang lebih modern dalam pelayanan publik karena

zaman sekarang semuanya serba digital dan kebanyakan masyarakat juga sudah pandai pakai *smartphone* termasuk saya sendiri, maka dari itu system layanan mandiri bisa diandalkan di era globalisasi saat ini”. Berdasarkan keterangan dari seluruh informan dapat disimpulkan bahwa system layanan mandiri mendapatkan persepsi yang sangat baik karena merupakan suatu jasa pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bejjong yang *modern*, mengikuti perkembangan zaman dan perkembangan teknologi informasi saat ini.

Manfaat menurut KBBI adalah guna atau faedah. Seseorang yang telah memilih untuk menggunakan suatu teknologi berarti orang tersebut percaya bahwa teknologi tersebut telah memberikan manfaat positif bagi dirinya. Jadi persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang memercayai bahwa teknologi yang digunakan itu memberikan kemudahan atas manfaat yang dimiliki teknologi tersebut [18]. Dalam menjalankan sistem layanan mandiri pemerintah desa diharuskan memberikan manfaat yang mencakup efisiensi dan efektif, hal tersebut dikarenakan sistem layanan mandiri merupakan suatu jasa pelayanan publik yang di *setting* berbasis digital guna memberikan suatu kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pembuatan atau pengurusan surat menyurat di Desa Bejjong dulunya dilakukan secara manual seperti pada umumnya, meliputi print dokumen atau formulir, tanda tangan manual dan baru diserahkan ke pihak desa, belum lagi jika mengantri maka surat yang diinginkan harus tertahan dan hasilnya baru diberikan dalam kurun waktu 1 sampai 2 hari. Pelayanan manual tersebut dianggap tidak efektif dan tidak efisien karena membutuhkan waktu yang lama serta membutuhkan tenaga yang lebih banyak untuk mengunjungi balai desa berulang kali. Untuk mengefisienkan waktu system layanan mandiri diberlakukan untuk memperbaiki pelayanan agar menjadi lebih baik [19]. Program layanan mandiri ini mulanya disosialisasikan pemerintah desa kepada RT/RW melalui grup *whatsapp* yang kemudian disosialisasikan kepada masyarakat di wilayahnya masing-masing, di sisi lain pemerintah desa juga telah menyebarkan informasi mengenai layanan mandiri melalui website resmi milik Desa Bejjong dan media sosial. Seluruh informan telah memberikan persepsi terkait manfaat sistem layanan mandiri yang dibuktikan melalui pernyataan-pernyataan informan, “menurut saya layanan mandiri ini adalah solusi yang tepat karena ini menghemat waktu juga sama mempermudah pelayanan”, “layanan mandiri ini jelas memberikan kemudahan dan waktu yang dibutuhkan juga lebih efisien”, “kalau saya sebagai pedagang sih layanan mandiri ini jelas bermanfaat buat saya, karena kan saya jualan tiap hari harus masak, jaga warung dari pagi sampai tutup, belum lagi kalau ada pesanan jadi waktu saya lebih banyak di dapur. Jadi dengan adanya layanan mandiri ini sangat membantu saya banget”, “program ini sangat membantu buat mengurus surat, meskipun pengetahuan saya kurang dalam teknologi tapi saya kira itu bukan masalah, saya masih bisa minta tolong ke keluarga saya nantinya, jadi enak sudah nggak perlu bolak balik lagi ke balai desa”. Kesimpulan dari persepsi yang diberikan oleh 5 informan bahwa program system layanan mandiri terbukti memberikan kemudahan serta manfaat yang signifikan bagi masyarakat di Desa Bejjong, sebab dengan pelayanan publik berbasis digital, pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.

Dalam setiap program atau inovasi yang diciptakan pasti tidak luput dengan adanya penghambat, begitu juga dengan program system layanan mandiri yang dirilis oleh Pemerintah Desa Bejjong pada tanggal 26 Maret 2024. Faktor penghambat yang ada pada program layanan mandiri ini adalah terkait penyampaian informasi dan kualitas sumber daya manusia (SDM). Dalam penyampaian informasi atau sosialisasi program baru tersebut dirasa belum merata ke semua lapisan masyarakat yang ada di Desa Bejjong sehingga kegunaan dan manfaat dari system layanan mandiri belum bisa maksimal. Faktor pendukung berhasilnya program layanan mandiri dimulai dari pihak pemerintah desa. Menurut keterangan salah satu informan yang merupakan pemerintah Desa Bejjong, pada mulanya dilakukan pengarahan dari dinas terkait mengenai fitur dan cara penggunaan system layanan mandiri pada seluruh Pemerintah Desa, kemudian tahap uji coba sudah dilakukan oleh Pemerintah Desa Bejjong dan berjalan lancar dan sistem nya juga aman tidak ada kendala. Setelah uji coba yang dilakukan Pemerintah Desa berniat membuat video tutorial tentang cara menggunakan system tersebut yang kemudian disosialisasikan kepada masyarakat. Layanan mandiri ini tidak secara langsung disosialisasikan kepada masyarakat melainkan melalui perantara pemerintah kecil seperti RT dan RW yang kemudian disosialisasikan kepada warga atau masyarakat setempat. Dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat pun terdapat faktor yang menjadi penghambat yaitu pada kualitas sumber daya manusia karena tidak memahami tentang layanan mandiri atau bahkan tidak tahu sama sekali tentang program tersebut, hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang telah lanjut usia sehingga pemahaman tentang gadget sangat minim dan kebanyakan lebih memilih untuk meminta bantuan kepada keluarganya atau datang langsung ke balai desa, serta banyak juga masyarakat yang mempunyai latar belakang pendidikan rendah sehingga sulit untuk melakukan sosialisasi program digital kepada mereka. Seperti salah satu masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini, informan tidak mengetahui fitur apa saja yang bisa digunakan dalam *smartphone*, informan menggunakan *smartphone* hanya biasa digunakan untuk membuka *whatsapp* dan lebih sering meminta bantuan anaknya untuk membuka informasi yang lain-lain. Informan selanjutnya mengutarakan persepsinya terkait hambatan yang dirasakan, namun hambatan ini terjadi tidak pada informan melainkan pada tetangga atau masyarakat disekitar lingkungan rumah informan, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa system layanan mandiri ini hal sepele karena menurut informan mereka masih belum membutuhkan dokumen atau surat yang akan diurus. Hal tersebut biasa terjadi pada remaja atau orang tua yang masih berusia dini yang tinggal disekitar rumah informan. Informan ketiga mengungkapkan bahwa perlunya diadakan sosialisasi tatap muka dan melakukan sosialisasi dengan RT/RW secara

intens untuk meningkatkan pemahaman serta proses penyebarluasan informasi mengenai program layanan mandiri yang digagas oleh Pemerintah Desa Bejjong supaya bisa terlaksana dengan maksimal. Begitu juga dengan informan selanjutnya yang mengungkapkan bahwa perlunya sosialisasi lebih dalam kepada masyarakat khususnya pada para lansia karena informan merasa pasti masih banyak yang merasa kesulitan dalam memahami serta mengakses sistem layanan mandiri tersebut termasuk orang tua informan. Sebagai ketua RT informan yang satu ini mengaku ada faktor yang menghambat program layanan mandiri, menurut informan penyebarluasan informasi terkait kemudahan system layanan mandiri tidak banyak yang memperhatikan, karena di lingkungan informan banyak masyarakat yang lanjut usia, kemudian beberapa juga memiliki sikap acuh tak acuh terhadap setiap program yang dibuat oleh Pemerintah Desa Bejjong, tidak hanya itu terdapat juga masyarakat yang terjebak dalam zona nyaman yang artinya kurang menjalin hubungan dengan masyarakat luar sehingga berpengaruh terhadap pola pikir masyarakat yang tidak berkembang dan menghasilkan sumber daya yang rendah, akibatnya ketertinggalan informasi terbaru karena teknologi informasi akan selalu berkembang seiring berjalannya waktu. Meskipun begitu informan tetap konsisten dalam membagikan setiap informasi penting yang dibagikan oleh Pemerintah Desa baik secara tatap muka maupun melalui media sosial whatsapp. Dapat disimpulkan program layanan mandiri memiliki banyak sekali faktor penghambat, berdasarkan persepsi dari seluruh informan hampir seluruhnya merasa perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada para orang tua dan lansia yang merasa kesulitan dalam menggunakan media digital, sosialisasi tersebut sangat penting dilakukan untuk memberikan pemahaman terkait *benefit* atau keuntungan yang akan didapatkan ketika menggunakan system layanan mandiri dalam mengurus surat. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu, yaitu [20]. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemerintah desa setempat dirasa kurang maksimal dalam melakukan sosialisasi terakit aplikasi among warga sebagai sistem data layanan mandiri kota Batu.

Penerapan e-government di Indonesia dirasa telah membawa perubahan pada pola interaksi pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya system layanan mandiri yang baru saja diresmikan oleh Pemerintah Desa Bejjong. Program tersebut merupakan suatu inovasi pelayanan publik modern yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Perubahan ini membawa dampak yang sangat baik karena masyarakat akan merasakan manfaat dan kemudahan ketika menggunakan website atau aplikasi layanan mandiri. Pelayanan yang mulanya dilakukan secara manual dengan sistem mengantri dan terbatas oleh jam kerja, namun sekarang pelayanan dapat diterima 24 jam karena semuanya telah berbasis digital (*online*). Program baru ini sangat diterima dengan baik dan didukung oleh masyarakat desa Bejjong, hal tersebut terbukti dari hasil wawancara peneliti dengan 5 orang informan yang merupakan masyarakat Desa Bejjong, dalam artian persepsi masyarakat terhadap indikator sikap pada system layanan mandiri berpengaruh positif karena sikap keterbukaan masyarakat pada kemudahan dan manfaat yang ada dalam system layanan mandiri. Dari 5 informan yang telah diwawancarai peneliti terdapat 1 informan yang menyatakan tidak bisa menggunakan layanan mandiri, hal tersebut dikarenakan factor usia dan kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi. Melihat keadaan tersebut Pemerintah Desa Bejjong mempunyai tugas lebih untuk melakukan sosialisasi terkait penggunaan layanan mandiri pada masyarakat terkhusus pada mereka yang berusia rentan dan masyarakat yang mempunyai latar belakang pendidikan rendah agar penggunaan sistem layanan mandiri di Desa Bejjong dapat berjalan dengan maksimal.

#### IV. SIMPULAN

Sistem layanan mandiri merupakan suatu inovasi atau program yang digagas oleh Pemerintah Desa bejjong sebagai bentuk transformasi digital masa kini. Sistem tersebut dibuat guna memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan publik. Dengan adanya system atau program baru tersebut merupakan wujud penerapan *e-government* di Desa Bejjong yang membawa perubahan pada pelayanan public dari yang awalnya secara konvensional berubah menjadi digital. Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa program layanan mandiri memperoleh persepsi yang sangat baik dari masyarakat Desa Bejjong terkait sikap, kegunaan, kemudahan, minat dan manfaat terhadap e-government Layanan Desa sebagai sistem data layanan mandiri. Program tersebut juga diterima dengan baik serta mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat. Menurut persepsi dari seluruh informan, system layanan mandiri memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengurus surat menyurat yang membutuhkan keterangan dari desa, karena seiring perkembangan zaman dan berkembangnya teknologi informasi segala sesuatu akan lebih mudah jika bisa dilakukan melalui media digital atau smartphone. Penggunaannya pun mudah, cukup mengunduh aplikasi Layanan Desa dan memasukkan NIK serta password yang diberikan oleh pihak operator desa. Hal tersebut membuktikan bahwa system layanan mandiri memberikan manfaat serta kemudahan bagi masyarakat Desa bejjong.

Dari kelima informan terdapat 2 informan yang dirasa belum bisa menggunakan system layanan mandiri, dikarenakan 2 informan tersebut kurang bisa dalam mengoperasikan teknologi. Ada beberapa factor yang menjadi hambatan terkait berlakunya system layanan mandiri yaitu, masih terdapat sumber daya manusia (SDM) rendah terkait pola pikir yang pendek dan masyarakat yang tidak mau berkembang. Tidak hanya itu, kebanyakan orang tua dan lansia

merasa kesulitan dalam menggunakan alat digital (*smartphone*), harapannya Pemerintah Desa Bejjong segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat Desa Bejjong secara langsung terutama pada orang tua dan lansia agar mereka memiliki pemahaman yang cukup tentang system layanan mandiri dan cara penggunaannya.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti memberikan rekomendasi yang sangat penting bagi pihak-pihak terkait khususnya bagi Pemerintah Desa Bejjong yang telah menciptakan inovasi e-government bagi masyarakat Bejjong yaitu agar lebih giat dalam memberikan pengertian dan sosialisasi terkait sistem data layanan mandiri khususnya kepada masyarakat Desa Bejjong yang telah lanjut usia dan masyarakat yang belum memahami sepenuhnya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan kemudahan yang dilimpahkan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Pertama peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan teman-teman semua yang telah memberikan support penuh dari awal hingga akhir. Kedua peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Bejjong dan Masyarakat Desa Bejjong yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan memberikan dukungan penuh sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

### REFERENSI

- [1] A. N. Septiani, "Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Kampung Majapahit Sebagai Desa Wisata (Studi di Desa Bejjong, Kecamatan Trowulan Kabupaten, Mojokerto)," *Publika*, vol. 7, no. 7, pp. 32–25, 2019.
- [2] A. Tasyah, P. A. Lestari, A. Syofira, C. A. Rahmayani, R. D. Cahyani, and N. Tresiana, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 18, no. 2, pp. 212–224, 2021, doi: 10.31113/jia.v18i2.808.
- [3] R. H. Pratama, A. Hakim, and M. Shobaruddin, "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW)," *J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 12, pp. 2128–2132, 2020.
- [4] V. Ningtyas and R. Angin, "Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor," *Pubmedia Soc. Sci. Humanit.*, vol. 1, no. 1, p. 11, 2023, doi: 10.47134/par.v1i1.1937.
- [5] D. L. Fay, "Faktor-faktor yang mempengaruhi pengungkapan CSR Menurut Lang and Lundholm (1993) karakteristik perusahaan dapat menjelaskan variasi luas pengungkapan sukarela dalam laporan tahunan, karakteristik perusahaan merupakan prediktor kualitas dari suatu pengung," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- [6] A. Rochmaniah and D. Zulia, "Persepsi Konsumen pada Layanan JNE Express Cabang Utama Mojokerto," *Innov. Technol. Methodical Res. J.*, vol. 2, no. 2, p. 14, 2024, doi: 10.47134/innovative.v2i2.23.
- [7] F. Rahma, "PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)," *At-tawassuth J. Ekon. Islam*, p. 32, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/view/1704/1367>
- [8] A. Al-Ghifari and S. Abidin, "Persepsi mahasiswa ilmu komunikasi uinsu terhadap pengaruh media sosial sebagai pendorong gaya hidup hedonisme egoistis," *Kabilah J. Soc. Community*, vol. 7, no. 2, pp. 580–588, 2022.
- [9] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 2010.
- [10] R. Fathony, M. Muradi, and N. I. Sagita, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung," *J. Agreg. Aksi Reformasi Gov. dalam Demokr.*, vol. 9, no. 2, pp. 1–12, 2021, doi: 10.34010/agregasi.v9i2.5581.
- [11] A. H. Wanto, "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City," *JPSI (Journal Public Sect. Innov.)*, vol. 2, no. 1, p. 39, 2018, doi: 10.26740/jpsi.v2n1.p39-43.
- [12] H. Anwar, "Penilaian Sikap Ilmiah Dalam Pembelajaran Sains," *J. Pelangi Ilmu*, vol. 2, no. 5, pp. 103–114, 2009.
- [13] Nurhayati and A. Hairul, "Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing," *J. GeoEkonomi*, vol. 11, no. 1, pp. 1–15, 2020, doi: 10.36277/geoekonomi.v11i1.104.
- [14] R. Kurniati, Jaroji, and Agustawan, "Sistem layanan mandiri kantor desa ," *J. Inovtek Polbeng -Seri Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 16–23, 2018.

- [15] I. Sukmawati and J. Massie, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado,” vol. 3, no. 3, pp. 729–742, 2015.
- [16] S. Nurmaidah, “Upaya Meningkatkan Minat Belajar dan Prestasi Belajar Matematika Siswa dengan Model Problem Based Learning (PBL) pada Siswa Kelas VII B SMP Negeri 1 Ponorogo Tahun Ajaran 2018/2019,” *Univ. Muhammadiyah Probolinggo*, pp. 4–9, 2018, [Online]. Available: <http://eprints.umpo.ac.id/4307/>
- [17] T. Rachman, “Pengertian Minat Dalam Pembelajaran,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 10–27, 2018.
- [18] M. F. Attaqi, I. A. Suryono, S. Kussujaniatun, and S. Sudaryatie, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang,” *J. Impresi Indones.*, vol. 1, no. 6, pp. 694–700, 2022, doi: 10.58344/jii.v1i6.90.
- [19] M. Idris, N. Jalal, M. Daud, M. A. A, S. Istiqamah, and A. Bur, “Pelatihan Public Speaking untuk Meningkatkan Kepercayaan Diri Remaja Forum Genre Sulawesi Selatan,” *J. Kebajikan J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 36–42, 2022, [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-Ridfah/publication/365610943\\_MENURUNKAN\\_TINGKAT\\_STRES\\_PADA\\_TAHANAN\\_LAPAS\\_KELAS\\_II\\_MASAMBA/links/637a98e91766b34c543f36c8/MENURUNKAN-TINGKAT-STRES-PADA-TAHANAN-LAPAS-KELAS-II-MASAMBA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-Ridfah/publication/365610943_MENURUNKAN_TINGKAT_STRES_PADA_TAHANAN_LAPAS_KELAS_II_MASAMBA/links/637a98e91766b34c543f36c8/MENURUNKAN-TINGKAT-STRES-PADA-TAHANAN-LAPAS-KELAS-II-MASAMBA.pdf)
- [20] D. Mufarrihah, Afifuddin, and S. D. Rahmawati, “Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga Sebagai Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu,” *J. Respon Publik*, vol. 16, no. 9, pp. 53–65, 2022.

**Conflict of Interest Statement:**

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.