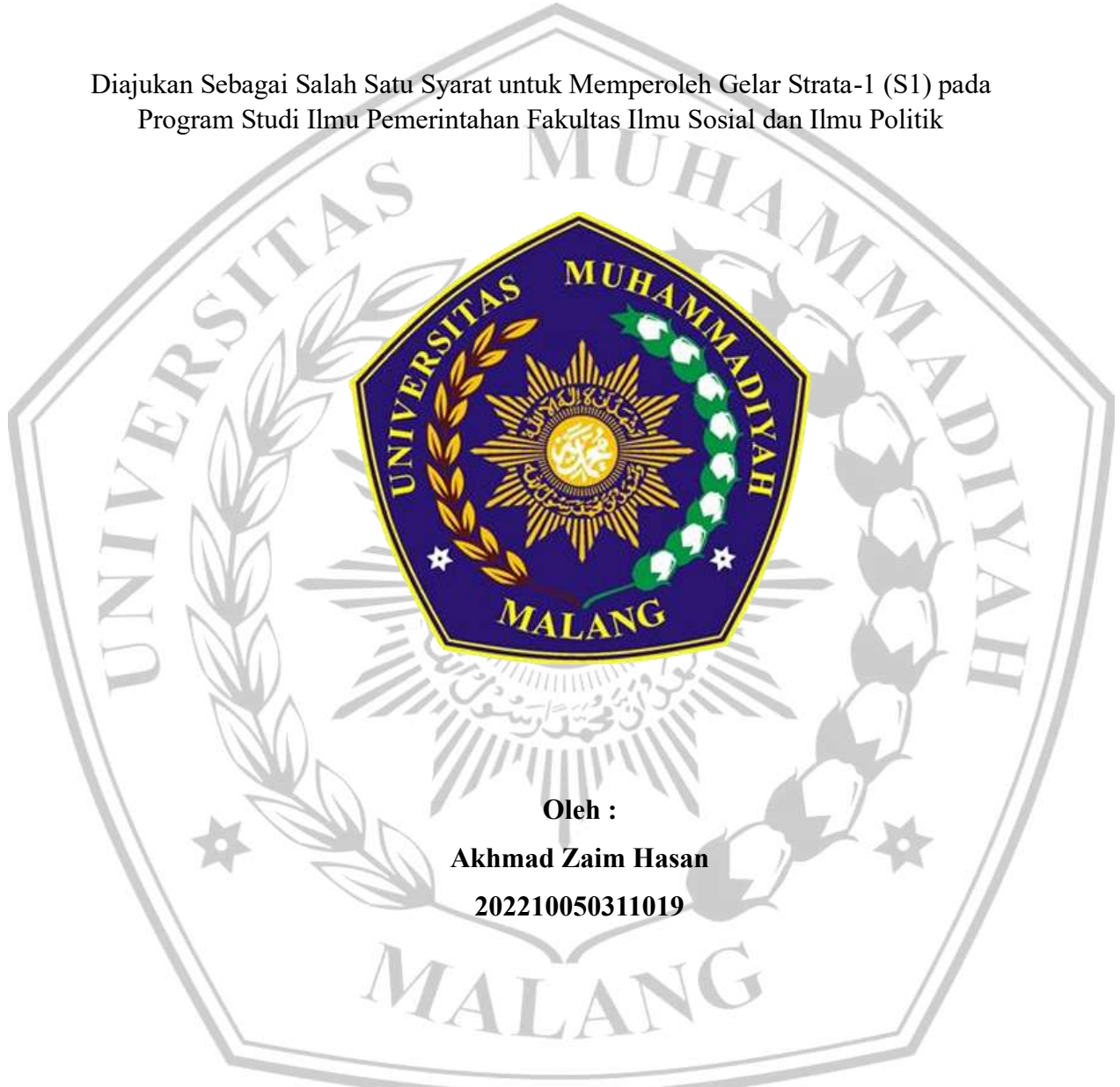


202210050311019  
Akhmad Zaim Hasan  
Prodi Ilmu Pemerintahan

**SKRIPSI**

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI DALAM MENUNJANG  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUMBERBRANTAS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Strata-1 (S1) pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Oleh :

**Akhmad Zaim Hasan**

**202210050311019**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

**PENGUNAAN TEKNOLOGI DALAM MENUNJANG PELAYANAN  
PUBLIK DI DESA SUMBERBRANTAS**

Diajukan Oleh:

**AKHMAD ZAIM HASAN**  
202210050311019

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Jum'at* / 12 Desember 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

  
**Ali Roziqin, S.AP., M.P.A.**

Pembimbing

  
**Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si**

Mengetahui



# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AKHMAD ZAIM HASAN**  
**202210050311019**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Jum'at, 12 Desember 2025  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si. 
2. Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M. Si. 
3. Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.I.P. 

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
S.Sos., M.Si.

## SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Akhmad Zaim Hasan  
NIM : 202210050311019  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : PENGGUNAAN TEKNOLOGI DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUMBERBRANTAS adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 5 Desember 2025  
Yang Menyatakan

Akhmad Zaim Hasan



Kampus 1

Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 591 253 (Pusat)  
F: +62 341 450 420

Kampus 6

Jl. Sarungpanji Sudaarjo No. 188 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 501 144 (Pusat)  
F: +62 341 582 587

Kampus 10

Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang, Jawa Timur  
T: +62 341 454 218 (Pusat)  
F: +62 341 402 432  
E: webmaster@umm.ac.id

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

*Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin*, Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul “Penggunaan Teknologi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Di Desa Sumberbrantas.”

Penulis menyadari bahwa perjalanan menyelesaikan skripsi ini tidak selalu mudah. Rasa malas dan keinginan untuk berhenti sempat menghantui. Namun, motivasi dan bantuan dari orang-orang terdekat mampu membangkitkan kembali semangat yang sempat memudar. Seperti api yang nyaris padam, dukungan mereka menyalakan kembali semangat penulis untuk terus berjuang. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Ali Roziqin, S.AP., M.PA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran terhadap skripsi penulis. Selain itu, beliau juga sering memberikan motivasi tentang hidup di masa muda yang akan selalu penulis ingat.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dari semester satu hingga selesai, atas ilmu yang diberikan tersebut, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Kepala Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu Bapak Saniman yang sudah membimbing penulis dilapangan, memberikan kesempatan penelitian dan memperoleh banyak informasi. Serta kepada seluruh Perangkat dan Staf Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu yang sudah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian di lapangan.
7. Penulis menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua, Ayahanda H. Iskasan dan Ibunda Umayah, S.Ag., S.Pd. Senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan semangat, Doa, dukungan, fasilitas, baik dalam bentuk materil maupun non-materil, serta kesabaran dan kasih sayang yang tiada henti disegala situasi, menjadi kekuatan utama yang membuat semangat penulis dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu selalu diberi kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan.
8. Bunda Istikah, yang selalu mendukung dan menyemangati penulis selama masa perkuliahan dari awal sampai sekarang. Selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis, yang dengan melihat wajahnya penulis merasa bersemangat, dan masih banyak lagi yang penulis tidak dapat sampaikan pada tulisan ini.
9. Kakak penulis Dyah Faridatun Nafi'ah Hasan, S.Gz. yang selalu memberikan dukungan berupa kritik dan saran atas apa yang dilakukan oleh penulis, yang selalu menuntun penulis untuk selalu berada di jalan yang tepat untuk mencapai kesuksesan. Selalu mendukung untuk segera menyelesaikan perkuliahan dengan baik agar bisa berkumpul kembali bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir tapi tidak kalah penting, aku ingin berterima kasih pada diri saya sendiri.

Semoga ucapan terima kasih ini dapat mewakili rasa syukur dan penghargaan penulis atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga kritik dan

202210050311019  
Akhmad Zaim Hasan  
Prodi Ilmu Pemerintahan

saran selalu diterima oleh penulis untuk memperbaiki kembali tulisan tersebut. Penulis berharap buku ini dapat menjadi sumber manfaat bagi yang membacanya.

***Wassalamualaikum Warahamtullahi Wabarakatuh***

Malang, 05 Desember 2025

Akhmad Zaim Hasan



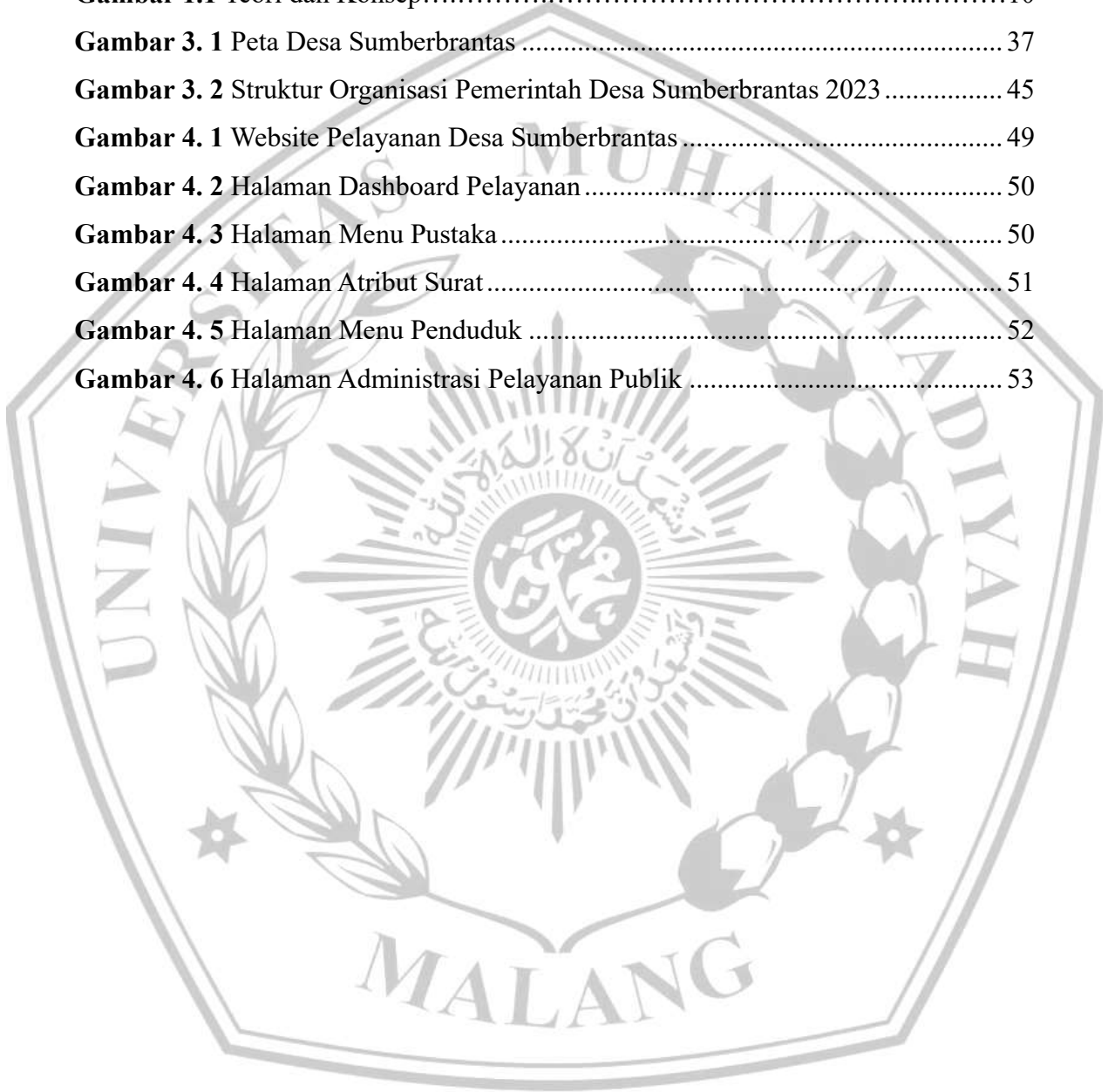
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR I</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Definisi Konseptual.....	9
1.5 Definisi Operasional.....	15
1.6 Metode Penelitian.....	16
1.6.1 Jenis Penelitian.....	16
1.6.2 Subjek penelitian.....	16
1.6.3 Sumber Data.....	17
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data .....	19
1.6.5 Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB II</b> .....	<b>23</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Teori .....	32
2.2.1 Pelayanan Publik.....	32
2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	33
2.2.3 Pemerintahan Desa.....	35
<b>BAB III</b> .....	<b>37</b>

<b>DESKRIPSI WILAYAH.....</b>	<b>37</b>
3.1 Legenda dan Asal-Usul.....	37
3.2 Kondisi Geografis.....	39
3.3 Sejarah Desa .....	40
3.4 Kondisi Demografis.....	42
3.5 Kondisi Ekonomi.....	42
3.6 Kondisi Budaya .....	44
3.7 Kondisi Sosial.....	44
3.8 Data Potensi Desa Sumberbrantas.....	46
3.9 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sumberbrantas.....	48
3.10 Visi dan Misi Pemerintah Desa Sumberbrantas .....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>48</b>
<b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>48</b>
4.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas.....	50
4.2 Reliabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas.....	51
4.3 Responsivitas Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas.....	53
4.4 Assurance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas.....	54
4.5 Empati Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Sumberbrantas.....	56
4.6 Implementasi Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik.....	57
4.7 Dampak Penggunaan Teknologi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	66
4.8 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik dengan Pemanfaatan Teknologi .....	68
<b>BAB V .....</b>	<b>75</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Teori dan Konsep.....	10
<b>Gambar 3. 1</b> Peta Desa Sumberbrantas .....	37
<b>Gambar 3. 2</b> Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sumberbrantas 2023 .....	45
<b>Gambar 4. 1</b> Website Pelayanan Desa Sumberbrantas .....	49
<b>Gambar 4. 2</b> Halaman Dashboard Pelayanan .....	50
<b>Gambar 4. 3</b> Halaman Menu Pustaka .....	50
<b>Gambar 4. 4</b> Halaman Atribut Surat .....	51
<b>Gambar 4. 5</b> Halaman Menu Penduduk .....	52
<b>Gambar 4. 6</b> Halaman Administrasi Pelayanan Publik .....	53



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Nama Informan.....	14
<b>Tabel 1. 2</b> Jenis dan Sumber Data Sekunder .....	15
<b>Tabel 3. 1</b> Data Daftar Kepala Desa dan Masa Jabatan.....	38
<b>Tabel 3. 2</b> Data Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Desa Sumberbrantas .....	39
<b>Tabel 3. 3</b> Data Jumlah Penduduk Menurut Golongan Agama .....	39
<b>Tabel 3. 4</b> Mata Pencaharian Penduduk Desa .....	40
<b>Tabel 3. 5</b> Jenjang Pendidikan Penduduk Desa Sumberbrantas .....	41
<b>Tabel 3. 6</b> Lembaga pendidikan formal di Desa Sumberbrantas.....	43
<b>Tabel 3. 7</b> Data Umum dan Potensi Desa Sumberbrantas .....	43
<b>Tabel 3. 8</b> Pembagian Penggunaan Lahan Desa Sumberbrantas.....	44
<b>Tabel 4. 1</b> Perbandingan Pelayanan Konvensional dan Pelayanan Digital.....	57
<b>Tabel 4. 2</b> Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	59
<b>Tabel 4. 3</b> Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	62

Akhmad Zaim Hasan, 202210050311019, **Penggunaan Teknologi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Di Desa Sumberbrantas**, Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si.

---

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas penggunaan teknologi dalam menunjang pelayanan publik di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur. Desa Sumberbrantas merupakan desa yang didirikan pada tahun 2005 dengan mayoritas penduduk bekerja sebagai petani. Namun, rendahnya tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat menjadi tantangan utama dalam implementasi teknologi untuk pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dampak penggunaan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses transformasi digital di desa tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian melibatkan perangkat desa dan masyarakat setempat untuk menggali data secara mendalam. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memahami secara komprehensif bagaimana teknologi dimanfaatkan dalam pelayanan publik di Desa Sumberbrantas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Sumberbrantas telah mengadopsi beberapa platform teknologi seperti website desa, grup WhatsApp, dan Sistem Informasi Desa (SID) untuk mempermudah pelayanan publik. Namun, pemanfaatan teknologi tersebut belum optimal karena adanya kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya pelatihan bagi masyarakat. Faktor pendukung seperti dukungan pemerintah desa dan antusiasme perangkat desa berperan penting dalam proses transformasi digital. Dengan mengatasi hambatan yang ada, Desa Sumberbrantas memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Desa Digital, Sistem Informasi Desa (SID), Kesenjangan Digital*

Akhmad Zaim Hasan, 202210050311019, **The Use of Technology in Supporting Public Services in Sumberbrantas Village** Supervisor : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si.

---

### ABSTRACT

This research discusses the use of technology in supporting public services in Sumberbrantas Village, Bumiaji District, Batu City, East Java. Sumberbrantas Village was established in 2005 with the majority of the population working as farmers. However, the low level of education and digital literacy of the community is a major challenge in the implementation of technology for public services. The purpose of this study is to analyze the impact of technology use in improving public services and identify the supporting and inhibiting factors in the digital transformation process in the village.

This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research subjects involved village officials and the local community to explore data in depth. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing to comprehensively understand how technology is utilized in public services in Sumberbrantas Village.

The results showed that Sumberbrantas Village has adopted several technology platforms such as the village website, WhatsApp group, and Village Information System (SID) to facilitate public services. However, the utilization of these technologies has not been optimal due to the digital divide, limited infrastructure, and lack of training for the community. Supporting factors such as village government support and the enthusiasm of village officials play an important role in the digital transformation process. By overcoming the existing obstacles, Sumberbrantas Village has great potential to improve the quality and effectiveness of public services through the use of technology.

**Keywords:** *Public Service, Information Technology, Digital Village, Village Information System (SID), Digital Divide*

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, M. O., Adiwidjaja, I., & Dharma, R. (2021). Pelaksanaan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Di Desa Junrejo. *Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 84–90.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v8i2.1>
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2022). *Kualitas pelayanan publik di kantor desa karangmulya kecamatan kadungora kabupaten garut*.
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/9803>
- Amiruddin, A., & Marsuki Ali, A. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung E-Government Di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Al Qisthi: Jurnal Sosial Dan Politik*, 23–31. <https://doi.org/10.47030/jaq.v10i1.149>
- Anggraeni. (2021). *Metode Penelitian*. 32–41.  
<http://repository.iainpare.ac.id/2456/4/15.2300.073>.
- Ayu, I. D. A., & Juni, W. (2017). PENGARUH SISTEM DIGITAL DAN KEAMANAN ARSIP TERHADAP EFISIENSI WAKTU KERJA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DENPASAR. *Journal Administrasi Publik*, 81–90.
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Budiarto, A. W. (2017). *Perjalanan Dokumentasi Sampai ke Proses Digitalisasi Dokumen di Perpustakaan*. 1–11.  
<http://jurnal.polsky.ac.id/index.php/tips/article/download/101/97/>

- Chintary, Valentine QueenChintary, V. Q., & Lestari, A. W. (2016). (2016). PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGEMBANGAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 59–63.
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.
- Dahiri, D. (2019). *Desa Digital: Potensi dan Tantangannya*. Badan Keahlian DPR RI, Jakarta.
- Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattulah, & Indah Mawarni. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.  
<https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Fadjarini Sulistyowati, D., Saptaning Tyas, H., & Candra Rusmala Dibyorin. (2020). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) untuk Mewujudkan Smart Village Utilization of Sistem Informasi Desa (SID) to Realize Smart Village in. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 213–226.
- Fathani, A. T., Pribadi, U., Suling, C. F., & Azmi, N. A. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Bantul. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 10(1), 92.  
<https://doi.org/10.26418/justin.v10i1.44347>
- Fathony, R., Muradi, M., & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Fitri, L. E., Setiawan, D., Utomo, P. E. P., & Bhayangkari, S. K. W. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata

- Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(3), 494–503. <https://doi.org/10.22437/jkam.v4i3.11568>
- Fitri M. (2020). Transformasi Arsip Dalam Menghadapi Era Digital. *Researchgate.Net*, May, Halaman 3. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21744.07687>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. *English Language Teaching*, 12(5), 40. <https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>
- Ismaniah & Lestari, T. (2021). *POTRET PELAYANAN TERPADU PERIZINAN SIUP DI KOTA BEKAS*. Bintang Pusaka Madani.
- Jayanthi, R., & Dinaseviani, A. (2022). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia Selama Pandemi COVID-19. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 24(2), 187–200. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.187-200>
- Kuntoro, S., & Giri Suseno. (2024). Hambatan dan Solusi dalam Digitalisasi Layanan Publik di Negara Berkembang. *Jurnal Al-Mahkamah*, 1(01). <https://journal.syamilahpublishing.com/index.php/mahkamah/article/view/52>
- Kurniawan, K., Putro, G. S., & Hikmah, H. (2020). Pemanfaatan Teknologi Aplikasi Untuk Menunjang Kinerja Perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar. *Competitiveness*, 9(5), 141–150.
- KUSWATI, R. E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL*. 11(1), 92–105.
- Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik

- Dalam Mewujudkan Good Governance. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2), 26–34.  
<https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>
- Maharani, S. D., & Mulyaningtyas, M. (2025). Peran Perangkat Desa dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Sumber Brantas. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(3), 1781–1795.  
<https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i3.4049>
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Muhammad Rizqi, R. (2023). Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>
- Mayowan, Y. (2019). *PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI DESA (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*. 23.
- Milka, O., & Monalisa, M. (2014). *Peranan pemerintah desa dalam menggerakkan partisipasi masyarakat*. 1, 5.
- Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 5(1), 51–55.  
<https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>
- Misno, A. (2021). Kerangka Pikir dan Konseptualisasi Penelitian. In *Fundamentals of Social Research: Methods, Processes and Applications* (Issue July).
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., & Mursalat, A. (2021). Pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa Dengan Teknologi Informasi Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam Pelayanan Publik Yang Less Contact. . . *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(5), 2246–2258.
- Nurazizah. (2020). skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara

Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 5–24.

Nuridin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2020). The role of social media in supporting small-scale rural businesses. *Journal of Systems and Information Technology*.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. No. 95 (2018).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>

Putri, D. A., & Hidayat, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Desa dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.

Putri, S. (2025). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI* : 10(2), 197–206.

Rabbani, D. A., & Najicha, F. U. (2023). Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap Kehidupan dan Interaksi Sosial Masyarakat Indonesia. *Researchgate.Net, November*, 0–13. [https://www.researchgate.net/profile/Dana-Rabbani/publication/375525102\\_Pengaruh\\_Perkembangan\\_Teknologi\\_terhadap\\_Kehidupan\\_dan\\_Interaksi\\_Sosial\\_Masyarakat\\_Indonesia/links/654dcc8dce88b87031d8db65/Pengaruh-Perkembangan-Teknologi-terhadap-Kehidupan-dan-Inte](https://www.researchgate.net/profile/Dana-Rabbani/publication/375525102_Pengaruh_Perkembangan_Teknologi_terhadap_Kehidupan_dan_Interaksi_Sosial_Masyarakat_Indonesia/links/654dcc8dce88b87031d8db65/Pengaruh-Perkembangan-Teknologi-terhadap-Kehidupan-dan-Inte)

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Rahman, A., & Nurfitriani, S. (2022). Dimensi Empati Aparatur dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*.

Rahman, A. (2022). *Metode Penelitian ilmu sosial*, (2022), Bandung.

Rizal, A., Triandani, S., April, M., & Alkadafi, M. (2022). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penataan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi (E-Government). *Jurnal EL-RIYASAH*, 13(1), 76. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i1.18174>

- Sapioper, H. C. M., Renyaan, D., Kendi, I. K., Jeanne, J. A., & Itaar, F. A. (2025). Saputra, H., Yesputra, R., & Furqon, F. (2024). PENTINGNYA DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DESA. *Jurnal Pemberdayaan Sosial Dan Teknologi Masyarakat*, 4(1), 167–186.
- Sari, M. P., & Pratama, Y. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pendekatan SERVQUAL di Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Negara*, .
- Sastrawangsa, G., Ketut, N., Ari, D., Made, N., Kansa, D., Gusti, I., Sekarini, A. A., Yulyantari, L. M., & Hendrawan, I. N. R. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Pelayanan Publik di Desa PetakKabupaten Gianyar. *SWAGATI: Journal of Community Service*, 1(2), 121–126.
- Setiawan, F. (2024). *Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten barito selatan*. 06(01), 109–121.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892.  
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Sulismadi, S., Wahyudi, W., & Muslimin, M. (2017). Model Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Berbasis Electronic Government (E-Government) menuju Pembangunan Desa Berdaya Saing. *Aristo*, 5(2), 216. <https://doi.org/10.24269/aristo.v/2.2016.2>
- Syaifullah, J., Syaifudin, M., Sukendar, M. U., & Junaedi, J. (2021). Social Media Marketing and Business Performance of MSMEs During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 523–531.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.0523>
- Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pub. L. No. 6 (2014).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>
- Utami, Fitria&Mursyidah, L. (2024). Improving the Quality of Public Services from

- an Indonesian Village Perspective. *Indonesian Journal of Public Policy Review*.
- Wahyuni, feni rita fiantika and sri. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In  
Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret).
- Wekke Suardi, I. dkk. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Angewandte Chemie  
International Edition*, 6(11), 951–952.
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi  
Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan  
Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4–10.  
<https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam  
Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan  
Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227–242.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p227-242>





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang, Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Akhmad Zaim Hasan  
NIM : 202210050311019  
Judul TA/Skripsi : Penggunaan Teknologi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Di Desa Sumberbrantas  
Pembimbing : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
10%	10%	15%	5%	5%

Administrator,

Muhammad Iqbal S.Pd



Malang, 5 Desember 2025  
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Ali Roziqin, S.AP., M.P.A.