

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA MATABU
KECAMATAN DUSUN TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

MUHAMMAD FURQAN

NIM 2110413310060



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK KEDUA ORANG TUA SAYA YANG TELAH MENGISI DUNIA SAYA DENGAN BEGITU BANYAK KEBAHAGIAAN SEHINGGA SEUMUR HIDUP TIDAK CUKUP UNTUK MENIKMATI SEMUANYA. HIDUP MENJADI BEGITU MUDAH DAN LANCAR KETIKA KITA MEMILIKI ORANG TUA YANG LEBIH MEMAHAMI KITA DARIPADA DIRI KITA SENDIRI. TERIMA KASIH TELAH MENJADI ORANG ORANG YANG SEMPURNA.

Tamiang Layang, 2026

Muhammad Furqan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA MATABU
KECAMATAN DUSUN TIMUR

- A. Nama Mahasiswa: Muhammad Furqan NIM: 2110413310060
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 13 Maret 2026
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 19710530 199802 1 001
- b. Sekretaris
Farid Nofiard, S.H.I., M.I.P
NIP. 19880221 202203 1 005
- c. Anggota
Ach Fatori, S.Pd., M.I.P
NIP. 19940308 202406 1 001

Banjarmasin, 30 April 2026
Ketua Pembimbing

Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 197105301998021001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM,



Dr. Fransyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

ABSTRAK

Muhammad Furqan, 2110413310060, 2021, “Implementasi Sistem Pelayanan Berbasis Digital terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Matabu, Kecamatan Dusun Timur”, dibawah bimbingan Bapak Gazali Rahman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan berbasis digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Matabu, Kecamatan Dusun Timur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tuntutan transformasi pelayanan publik di era digital guna mengatasi permasalahan birokrasi yang lambat, kurang transparan, serta terbatasnya akses informasi bagi masyarakat. Secara teoritis, penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, konsep *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan, serta teori efektivitas pelayanan yang meliputi aspek kecepatan, kemudahan akses, transparansi, dan akuntabilitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala desa, aparatur desa, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan berbasis digital di Desa Matabu telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan akses, serta transparansi informasi. Namun, implementasi tersebut belum berjalan secara optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kendala teknis dalam pengoperasian sistem. Faktor pendukung keberhasilan implementasi meliputi komitmen pemerintah desa, dukungan kebijakan, serta partisipasi masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana prasarana dan kemampuan sumber daya manusia.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pelaksanaan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur desa, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital. Dengan optimalisasi tersebut, sistem pelayanan berbasis digital diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan serta menjadi model pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Sistem Digital, E-Government, Efektivitas Pelayanan, Desa Matabu.*

ABSTRACT

Muhammad Furqan, 2110413310060, 2021, “Implementation of Digital-Based Service Systems on the Effectiveness of Public Services in Matabu Village, Dusun Timur District”, under the guidance of Mr. Gazali Rahman.

This study aims to analyze the implementation of a digital-based service system in improving the effectiveness of public services in Matabu Village, Dusun Timur District. The background of this study is based on the demands of public service transformation in the digital era to overcome the problems of slow bureaucracy, lack of transparency, and limited access to information for the public. Theoretically, this study refers to the concept of public services based on Law Number 25 of 2009, the concept of e-government as the use of information technology in government, and the theory of service effectiveness which includes aspects of speed, ease of access, transparency, and accountability.

This study employed a descriptive qualitative approach with field research. Data sources consisted of primary and secondary data, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Informants included village heads, village officials, and community members as service users. Data analysis consisted of data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification.

The research results show that the implementation of a digital-based service system in Matabu Village has had a positive impact on the effectiveness of public services, particularly in improving service speed, ease of access, and information transparency. However, the implementation has not been running optimally due to several obstacles, such as limited technological infrastructure, low digital literacy among the community, and technical constraints in system operation. Supporting factors for successful implementation include village government commitment, policy support, and community participation, while inhibiting factors include limited infrastructure and human resource capabilities.

Based on these findings, this study recommends improving information technology infrastructure, implementing ongoing training for village officials, and conducting more intensive outreach to the community to improve digital literacy. With these optimizations, the digital-based service system is expected to sustainably improve the effectiveness of public services and become a model for developing digital-based public services at the village level.

Keywords: Public Services, Digital Systems, E-Government, Service Effectiveness, Matabu Village

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Sebagai pembawa Cahaya serta petunjuk kepada seluruh umat manusia hingga akhir zaman. Adapun judul skripsi saya adalah “Implementasi Sistem Pelayanan Berbasis Digital terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Matabu, Kecamatan Dusun Timur”

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jika tanpa bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil maka akan sangat sulit untuk diselesaikan. Perkenalkanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis Alm Bapak Ali Nordin dan Ibu Sabiharti. Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Siti Mauliana Hairini, S.Sos., M.IP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
5. Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Farid Nofiard, S.H.I., M.IP selaku Dosen Penguji I

7. Ach Fatori, S.Pd., M.IP selaku Dosen Penguji II
8. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staf Pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2021 yang dari awal kuliah Bersama-sama menimba ilmu.
10. Kepada Semua Staf Desa Matabu terutama Kepala Desa yang telah memberikan izin penulis dalam menjalankan penelitian dengan lancar
11. Untuk diri sendiri terima kasih sudah berjuang sejauh ini walau banyak ujian dan cobaan bisa bertahan sampai detik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, Kritik dan juga saran yang membangun sangat diharapkan dari para pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak, Semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita semua dan selamat membaca.

Banjarmasin, 5 Januari 2026

Penulis,

Muhammad Furqan

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Relevansi Dengan Ilmu Pemerintahan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Teknologi Informasi Pemerintahan	22
2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2.4.1 Jenis Pelayanan Publik	29
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	31
2.4.3 Manfaat Pelayanan Publik.....	34
2.4.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	34
2.4.5 Indikator Pelayanan Publik.....	35
2.5 Sistem Pelayanan Publik Digital	35
2.6 Manfaat Sistem Pelayanan Publik Digital.....	36
2.7 Definisi Administrasi	37
2.8 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintahan	38
2.9 Revitalisasi Manajemen Pemerintahan.....	41
2.10 Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Pemerintahan	44
2.11 Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian.....	52
3.2 Jenis Penelitian	53

3.3	Sumber Data	53
3.4	Lokasi Penelitian	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1	Data Reduction (reduksi data)	57
3.6.2	<i>Display</i> Data (penyajian data)	57
3.6.3	Conclusion Drawing atau Verification	58
BAB IV	GAMBARAN UMUM	58
4.1	Luas Wilayah Kecamatan Dusun Timur	58
4.2	Pemerintahan	59
4.3	Kependudukan	60
4.4	Kesehatan	60
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1	Hasil Penelitian	61
5.1.1	Variabel Input	62
5.1.2	Variabel Proses	66
5.1.3	Variabel Output	73
5.1.4	Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Indikator Indikator Sistem Pelayanan Berbasis Digital	83
5.2	Pembahasan	86
5.2.1	Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital di Desa Matabu	87
5.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Sistem Pelayanan Digital	87
5.2.3	Dampak Implementasi Sistem Pelayanan Berbasis Digital Terhadap Kualitas Layanan	90
5.2.4	Implikasi Teoritis dan Praktis	92
BAB VI	PENUTUP	94
6.1	Kesimpulan	95
6.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Letak Geografis Desa Matabu	59
---	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	50
------------------------------------	----