

Analisis Deskriptif Analitis Terhadap Kinerja Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis SWOT di Desa Junjangan

Hary Wibowo¹, Abdullah², Muhammad Jibril³

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

²Jl. Provinsi Parit 1 Tembilahan Hulu, Indragiri Hilir, Riau, Indonesia

1aryw018@gmail.com, 2abdullah@unisi.co.id 3jibril.unisi@gmail.com.

Abstract

This study aims to determine the performance of a SWOT-based village service information system in Junjangan Village. The research method used was descriptive analytical with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. Five respondents, consisting of operators and village officials, participated in the study. The research results show that the village service information system in Junjangan Village has helped improve the effectiveness of public administration services, expedited data processing, and simplified the storage of village documents. Based on the SWOT analysis, the strengths factor was 40%, opportunities 30%, weaknesses 20%, and threats 10%. The primary strength lies in the ease of administrative services and village data management. Weaknesses identified include limited operator capabilities and an unstable internet network. Opportunities for Junjangan Village include government support for village digitalization and information technology development. Threats identified include system disruptions, device damage, and low technological skills among some residents. Based on the research results, it can be concluded that the performance of the village service information system in Junjangan Village is quite good and effective in supporting village public services. However, improvements in the quality of human resources and technological infrastructure are needed to optimize village services.

Keywords: Village Information System, Village Service, SWOT Analysis, Service Performance, Junjangan Village

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja sistem informasi pelayanan desa berbasis SWOT di desa Junjangan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari operator dan perangkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi masyarakat, mempercepat proses pengolahan data, dan mempermudah penyimpanan dokumen desa. Berdasarkan hasil analisis SWOT diperoleh faktor strengths (kekuatan) sebesar 40%, opportunities (peluang) sebesar 30%, weaknesses (kelemahan) sebesar 20%, dan threats (ancaman) sebesar 10%. Faktor kekuatan utama terletak pada kemudahan pelayanan administrasi dan pengelolaan data desa, sedangkan kelemahan yang ditemukan berupa keterbatasan kemampuan operator serta jaringan internet yang kurang stabil. Peluang yang dimiliki Desa Junjangan yaitu adanya dukungan pemerintah terhadap digitalisasi desa dan perkembangan teknologi informasi. Adapun ancaman yang ditemukan berupa gangguan sistem, kerusakan perangkat, dan rendahnya kemampuan teknologi sebagian masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan tergolong cukup baik dan efektif dalam mendukung pelayanan publik desa. Namun demikian, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sarana teknologi agar pelayanan desa dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Sistem Informasi Desa, Pelayanan Desa, Analisis SWOT, Kinerja Pelayanan, Desa Junjangan



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan sistem informasi pelayanan desa berbasis digital guna mempermudah pengelolaan administrasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Sistem informasi desa menjadi sarana penting dalam mendukung tata kelola pemerintah desa yang modern serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat desa.[1]

Desa Junjangan sebagai salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menghadapi tantangan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan masyarakat. Pelayanan yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti lambatnya proses pelayanan, kurang optimalnya pengelolaan data, keterbatasan akses informasi, dan rendahnya efisiensi kerja aparat desa. Kondisi tersebut menuntut adanya inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi agar pelayanan administrasi desa dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan transparan.

Penerapan sistem informasi pelayanan desa diharapkan mampu menjadi solusi terhadap berbagai permasalahan administrasi yang terjadi di lingkungan pemerintahan desa. Sistem informasi pelayanan desa dapat membantu aparat desa dalam mengelola data kependudukan, pelayanan surat menyurat, pengarsipan dokumen serta penyebaran informasi kepada masyarakat secara lebih efektif. Selain itu, masyarakat juga memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan dan informasi desa tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan rumit. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi desa mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan mempercepat proses pelayanan publik di tingkat desa.[2]

Namun demikian, implementasi sistem informasi pelayanan desa tidak selalu berjalan optimal. Terdapat berbagai faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi tersebut. Faktor internal meliputi kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi, kemampuan pengelolaan

sistem, serta dukungan pemerintah desa. Sementara faktor eksternal mencakup perkembangan teknologi, dukungan kebijakan pemerintah, partisipasi masyarakat, dan kondisi jaringan internet. Berbagai kendala seperti rendahnya kemampuan aparat desa dalam pengoperasian teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem informasi desa.[3]

Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana kinerja sistem informasi pelayanan desa yang diterapkan di Desa Junjangan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi pelaksanaan sistem informasi pelayanan desa sehingga dapat dirumuskan strategi pengembangan yang tepat. Analisis SWOT dinilai efektif dalam mengevaluasi sistem pelayanan publik berbasis teknologi karena mampu mengidentifikasi faktor internal dan eksternal organisasi secara sistematis.[4]

Melalui pendekatan deskriptif analitis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kondisi kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa berbasis digital sehingga mampu mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, implementasi Sistem Informasi Desa masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa desa masih mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang tidak stabil, perangkat keras yang kurang memadai, serta rendahnya kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem digital. Selain itu, kurangnya pelatihan dan minimnya pemahaman aparat desa terhadap teknologi informasi juga menjadi hambatan utama dalam optimalisasi sistem.[5]

Di sisi lain, permasalahan lain yang sering muncul adalah belum optimalnya integrasi data antar unit pelayanan desa, sehingga menyebabkan ketidakefisienan dalam proses administrasi. Kondisi

ini menunjukkan bahwa meskipun SID telah diterapkan, kinerjanya belum sepenuhnya maksimal dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, cepat, dan transparan.[6]

Desa Junjangan sebagai salah satu desa yang telah menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Desa juga tidak terlepas dari tantangan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu menggambarkan kondisi aktual kinerja sistem tersebut secara komprehensif. Kajian ini tidak hanya melihat dari sisi operasional, tetapi juga menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi dalam implementasi sistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan tersebut, digunakan pendekatan deskriptif analitis dengan metode analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Metode SWOT dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja sistem informasi pelayanan desa. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas sistem di Desa Junjangan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana kinerja Sistem Informasi Pelayanan Desa berjalan, serta bagaimana strategi pengembangannya agar lebih optimal dalam mendukung pelayanan publik di era digital.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sistem Informasi Pelayanan Desa

Sistem informasi pelayanan desa merupakan suatu sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk membantu proses administrasi, pengelolaan data, serta pelayanan publik di tingkat desa secara efektif dan efisien.[7] Sistem informasi terdiri dari komponen manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan basis data yang saling terintegrasi dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi organisasi.[1]

Penerapan sistem informasi desa bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi pemerintahan desa. Dengan adanya sistem informasi pelayanan desa, proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.[8] Selain itu, sistem informasi desa juga

berfungsi sebagai media penyebaran informasi dan sarana keterbukaan informasi publik bagi masyarakat desa.[6]

Efektivitas sistem informasi desa dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dukungan pemerintah desa, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital desa. Implementasi sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja aparat desa dan mempercepat proses pelayanan administrasi masyarakat.

2.2 Kinerja Sistem Informasi Pelayanan Desa

Kinerja sistem informasi pelayanan desa merupakan tingkat keberhasilan suatu sistem informasi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik di desa. Kinerja sistem informasi dapat dilihat dari aspek efektivitas, efisiensi, kualitas informasi, kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan sistem, dan tingkat kepuasan pengguna.

Menurut teori keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan sistem tersebut. Dalam konteks pelayanan desa, sistem informasi yang berkinerja baik mampu memberikan informasi yang akurat, cepat, relevan, dan mudah diakses oleh masyarakat maupun aparat desa.[9]

Kinerja sistem informasi desa juga berkaitan erat dengan kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan teknologi informasi. Rendahnya kompetensi sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kemampuan teknologi bagi aparat desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja sistem informasi pelayanan desa.

2.3 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan metode analisis strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. SWOT terdiri atas *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses*

(kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Analisis ini digunakan untuk mengetahui kondisi organisasi secara menyeluruh sehingga dapat dirumuskan strategi pengembangan yang tepat.[10]

Menurut Freddy Rangkuti, analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman.[11] Dalam penelitian mengenai sistem informasi pelayanan desa, analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kondisi internal dan eksternal sistem informasi yang diterapkan di Desa Junjangan.

Kekuatan dalam sistem informasi pelayanan desa dapat berupa dukungan pemerintah desa, tersedianya perangkat teknologi, dan kemudahan akses layanan. Kelemahan dapat berupa keterbatasan sumber daya manusia, jaringan internet yang belum stabil, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Peluang muncul dari perkembangan teknologi digital dan dukungan kebijakan pemerintah terhadap digitalisasi desa. Sedangkan ancaman dapat berasal dari gangguan sistem, keamanan data, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

2.4 Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk pelayanan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.[8]

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik berbasis digital dilakukan melalui penggunaan aplikasi atau sistem informasi desa yang dapat diakses secara daring maupun luring. Pelayanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pelayanan dapat dilakukan lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, pelayanan berbasis digital juga mampu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit dan

meningkatkan transparansi administrasi pemerintahan desa.[1]

Menurut penelitian Kadja dan Zega, pelayanan publik berbasis website di desa memiliki peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kompetensi aparat desa, dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital.[3]

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja sistem informasi pelayanan desa berbasis SWOT di Desa Junjangan.[12]

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan kepala desa, perangkat desa, serta 5 orang operator sistem informasi desa yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen desa, arsip pelayanan, buku, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan sistem informasi desa dan analisis SWOT.[13]

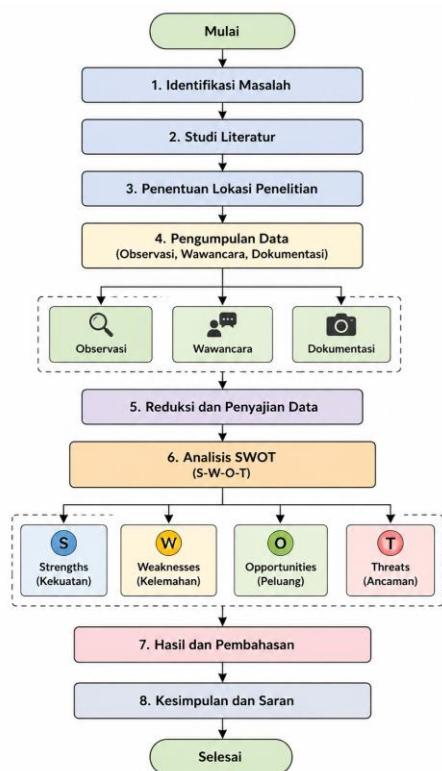
Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:[14]

1. Observasi;
2. Wawancara;
3. Dokumentasi.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis SWOT yang meliputi:[15]

1. Strengths (Kekuatan),
2. Weaknesses (Kelemahan),
3. Opportunities (Peluang),
4. Threats (Ancaman).

Alur data penelitian secara sistematis ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 menunjukkan alur penelitian yang diawali dengan tahap identifikasi masalah, yaitu menentukan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan. Pada tahap ini peneliti mengamati berbagai kendala dan kondisi pelayanan desa yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi berbasis SWOT. Selanjutnya dilakukan studi literatur dengan mengumpulkan berbagai teori dan referensi dari buku, jurnal, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem informasi desa, pelayanan publik, dan analisis SWOT sebagai landasan teori penelitian. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada kepala desa, perangkat desa, serta 5 orang operator sistem informasi desa guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan desa berbasis sistem informasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode SWOT untuk mengetahui kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran berdasarkan hasil penelitian guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja sistem informasi desa.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Junjangan terhadap 5 orang responden yang terdiri dari operator sistem informasi desa dan perangkat desa, diketahui bahwa sistem informasi pelayanan desa telah membantu proses administrasi dan pelayanan masyarakat menjadi lebih cepat dan efektif. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya pelatihan operator, dan keterbatasan sarana pendukung pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sistem informasi desa memberikan kemudahan dalam pengelolaan data penduduk, pembuatan surat-menyurat, dan pelayanan administrasi masyarakat. Selain itu, sistem informasi juga membantu meningkatkan transparansi pelayanan desa.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kelemahan dalam penerapan sistem informasi pelayanan desa, yaitu masih adanya operator yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat.

Berdasarkan analisis SWOT, diperoleh faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks SWOT

Faktor Keterbatasan Internal	Keterangan
Strengths (Kekuatan)	Pelayanan lebih cepat, data tersimpan rapi, memudahkan administrasi desa.
Weaknesses (Kelemahan)	Keterbatasan SDM operator, jaringan internet kurang stabil
Opportunities (Peluang)	Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi desa, perkembangan teknologi informasi
Threats (Ancaman)	Gangguan sistem, kerusakan perangkat, dan rendahnya kemampuan teknologi masyarakat.

Tabel 1 matriks SWOT pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kondisi kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan), sedangkan faktor eksternal terdiri dari *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman). Pada aspek *strengths* (kekuatan), sistem informasi pelayanan desa dinilai mampu mempercepat proses pelayanan administrasi, mempermudah pengelolaan data masyarakat, serta membuat penyimpanan data menjadi lebih rapi dan terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi desa memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Junjangan.

Pada aspek *weaknesses* (kelemahan), masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, khususnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem informasi desa. Selain itu, jaringan internet yang kurang stabil juga menjadi kendala dalam proses pelayanan sehingga pelayanan terkadang mengalami keterlambatan. Pada aspek *opportunities* (peluang), adanya dukungan pemerintah terhadap program digitalisasi desa dan perkembangan teknologi informasi menjadi peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Dengan adanya dukungan tersebut, pemerintah desa dapat mengembangkan sistem pelayanan yang lebih modern dan efektif.

Sedangkan pada aspek *threats* (ancaman), terdapat risiko gangguan sistem, kerusakan perangkat komputer, serta rendahnya pemahaman teknologi oleh sebagian masyarakat desa. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak segera diatasi. Berdasarkan hasil matriks SWOT tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan memiliki potensi yang baik untuk dikembangkan, namun tetap memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sarana pendukung agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Diagram 1 Matriks SWOT

<i>Strengths</i> <i>Weaknesses</i>	
- Pelayanan cepat	- SDM terbatas
- Data rapi	- Jaringan lemah
<i>Opportunities</i> <i>Threats</i>	

- Dukungan pemerintah	- Gangguan sistem
- Teknologi maju	- Kerusakan alat
	- SDM masyarakat

Berdasarkan matriks SWOT tersebut dapat diketahui bahwa sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan memiliki kekuatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi desa. Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi desa juga menjadi peluang besar dalam pengembangan sistem pelayanan desa berbasis teknologi.

Namun demikian, kelemahan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan kualitas jaringan internet masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, ancaman seperti gangguan sistem dan rendahnya kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi perlu mendapat perhatian agar pelayanan desa dapat berjalan optimal. Dengan demikian, pemerintah desa perlu meningkatkan pelatihan bagi operator sistem informasi desa, memperbaiki sarana pendukung pelayanan, serta meningkatkan kualitas jaringan internet guna mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 5 orang responden di Desa Junjangan, dilakukan analisis rasio SWOT untuk mengetahui kondisi kinerja sistem informasi pelayanan desa. Penilaian dilakukan berdasarkan faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang ditemukan selama penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Rasio SWOT

Jumlah Temuan	Rasio (%)	Keterangan
4	40 (%)	Dominan
2	20 (%)	Sedang
3	30 (%)	Baik
1	10 (%)	Rendah

Berdasarkan tabel rasio SWOT tersebut, faktor *strengths* (kekuatan) memperoleh nilai tertinggi yaitu 40%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa. Sistem informasi membantu mempercepat pembuatan surat, pengelolaan data penduduk, dan penyimpanan dokumen desa secara lebih teratur. Faktor *opportunities* (peluang) memperoleh rasio sebesar 30%. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya

dukungan pemerintah terhadap digitalisasi desa dan perkembangan teknologi informasi menjadi peluang besar bagi Desa Junjangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Sementara itu, faktor *weaknesses* (kelemahan) memperoleh rasio sebesar 20%. Kelemahan yang ditemukan dalam penelitian yaitu keterbatasan kemampuan operator sistem informasi desa serta kondisi jaringan internet yang kurang stabil sehingga terkadang menghambat pelayanan masyarakat. Faktor *threats* (ancaman) memperoleh rasio paling rendah yaitu 10%. Ancaman yang ditemukan berupa kemungkinan terjadinya gangguan sistem, kerusakan perangkat komputer, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi pelayanan desa.

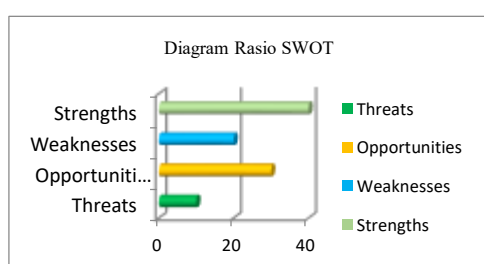


Diagram 2. Rasio SWOT

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap 5 orang responden, ditemukan beberapa kondisi di Desa Junjangan, yaitu:

1. Sistem informasi desa telah membantu mempercepat pelayanan administrasi masyarakat;
2. Data administrasi desa menjadi lebih rapid dan mudah dicari;
3. Masih terdapat kendala jaringan internet yang kurang stabil;
4. Sebagian operator desa masih membutuhkan pelatihan penggunaan sistem;
5. Sarana computer dan perangkat pelayanan masih terbatas;
6. Masyarakat mulai terbantu dengan pelayanan berbasis digital desa.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan tergolong cukup baik dan memiliki peluang besar untuk dikembangkan, namun tetap memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi agar pelayanan desa menjadi lebih optimal.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis

deskriptif analitis terhadap kinerja sistem informasi pelayanan desa berbasis SWOT di Desa Junjangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan desa telah memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan administrasi masyarakat. Sistem informasi desa mampu membantu mempercepat pelayanan, mempermudah pengelolaan data penduduk, serta membuat penyimpanan dokumen administrasi menjadi lebih rapi dan terstruktur.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 orang responden yang terdiri dari operator dan perangkat desa, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai sistem informasi desa cukup efektif dalam mendukung pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari kemudahan proses pembuatan surat-menyurat dan pengolahan data administrasi desa yang menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa faktor strengths (kekuatan) memiliki nilai paling dominan dengan rasio sebesar 40%, yang menunjukkan bahwa sistem informasi desa memiliki keunggulan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Faktor opportunities (peluang) memperoleh rasio sebesar 30% karena adanya dukungan pemerintah terhadap digitalisasi desa dan perkembangan teknologi informasi yang dapat mendukung peningkatan pelayanan desa di masa mendatang.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kelemahan dan ancaman dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan. Faktor weaknesses (kelemahan) memperoleh rasio sebesar 20%, yang meliputi keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, khususnya operator sistem informasi desa, serta jaringan internet yang kurang stabil. Sedangkan faktor threats (ancaman) memperoleh rasio sebesar 10%, berupa kemungkinan gangguan sistem, kerusakan perangkat komputer, dan rendahnya kemampuan teknologi sebagian masyarakat desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi pelayanan desa di Desa Junjangan tergolong cukup baik dan efektif dalam membantu pelayanan publik desa. Akan tetapi, pemerintah desa masih perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan operator, memperbaiki sarana dan prasarana teknologi, serta meningkatkan kualitas jaringan internet agar sistem informasi pelayanan desa dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para Dosen atas bimbingan, arahan dan masukan berharga yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Universitas Islam Indragiri atas fasilitas akademik yang mendukung kelancaran penelitian kami.

Daftar Rujukan

- [1] E. Mardinata *et al.*, “PARTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat Pendahuluan,” vol. 4, pp. 73–81, 2023.
- [2] M. Aidin, “Multidisciplinary Science Transformasi Digital Administrasi Desa Melalui Sistem Informasi Desa: Kajian Pustaka Tentang Faktor Pendukung,” *Nusant. J. Multidiscip. Sci.*, vol. 2, no. 8, pp. 1661–1674, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/1158/927>
- [3] Agustinus Kadja and Y. K. Zega, “Tinjauan Literatur Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi,” *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 3, no. 1, pp. 1–14, 2026, doi: 10.62282/juilmu.v3i1.1-14.
- [4] M. R. Istambul, Aminuddin, and H. Supriadi, “Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Desa Berbasis Digital,” *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 2, pp. 265–271, 2022, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss2.2022.793.
- [5] T. Haryati, “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Cikampek Selatan,” *JSK (Jurnal Sist. Inf. dan Komputerisasi Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 21–25, 2023, doi: 10.56291/jsk.v7i1.101.
- [6] A. Patappari, M. Agung, and J. Nur, “Sistem Informasi Bantuan Bagi Penyandang Disabilitas Berbasis WEB di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Soppeng,” vol. 9, no. April, pp. 46–54, 2026.
- [7] “Abdul Kadir.pdf.” *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2014.
- [8] A. Fitriani, “Keterbukaan Informasi Publik,” *FOKUS Publ. Ilm. untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Univ. Kapuas Sintang*, vol. 21, no. 1, pp. 31–56, 2023, doi: 10.51826/fokus.v21i1.738.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, “model of information systems success: A ten-year updated,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [10] S. Noor, “Penerapan Analisis Swot dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang,” *J. INTEKNA*, vol. 14, no. 2, pp. 102–209, 2014.
- [11] Z. Haoxing and C. System, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title”.
- [12] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2020.
- [13] I. I. J. Rifka Alkhilyatul Ma’rifat, I Made Suraharta, “No Title 済無No Title No Title No Title,” vol. 2, pp. 306–312, 2024.
- [14] L. W. Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2022. [Online]. Available: <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- [15] F. Khoirunnisa, S. Roifah, S. Setiawan, and M. Ary, “Strategi Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kantor Kelurahan Menggunakan Analisis Swot,” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 44–59, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.519.