



Analysis of Public Information Systems on The Quality of Public Services in Asam Kumbang Village, Medan Selayang District

Analisis Sistem Informasi Publik Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang

Sitta Mutia Rizkya¹⁾; Yunita Sari Rioni²⁾; Ayu Kurnia Sari³⁾
^{1,2,3)} Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹⁾ sittamutia01@gmail.com, ²⁾ yunitasari@dosen.pancabudi.ac.id,
³⁾ ayukurniasari@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [30 Februari 2026]
Revised [05 April 2026]
Accepted [07 April 2026]

KEYWORDS

Public Information Systems,
Quality, Public Services.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur serta masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi publik, seperti penggunaan komputer dan media sosial (WhatsApp, Instagram, Tiktok dan Facebook), telah membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi informasi. Namun, implementasinya belum optimal karena masih terkendala jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan fasilitas teknologi, dan masih secara manual/tatap muka. Secara keseluruhan, sistem informasi publik berkontribusi positif terhadap efisiensi dan keterbukaan layanan, namun perlu peningkatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan akuntabel.

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of public information systems in improving the quality of public services in Asam Kumbang Village, Medan Selayang District. The method used is descriptive qualitative through observation, interviews, and documentation of officials and the community. The results of the study show that the use of public information systems, such as computers and social media (WhatsApp, Instagram, TikTok, and Facebook), has helped speed up the service process and increase information transparency. However, its implementation is not yet optimal due to unstable internet connections, limited technological facilities, and the continued use of manual/face-to-face methods. Overall, the public information system contributes positively to the efficiency and openness of services, but infrastructure and human resource capacity need to be improved so that public services become more effective and accountable.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dari keberhasilan pemerintahan, di mana kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kinerja birokrasi yang efektif, efisien, dan responsif yang memenuhi kebutuhan masyarakat (Kurniawan, 2021). Di era digital, penerapan sistem informasi publik telah menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan transparansi, mempercepat proses administratif, dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat (Laudon & Laudon, 2020). Hambatan seperti infrastruktur teknologi yang tidak memadai, sumber daya manusia yang terbatas dalam mengelola sistem informasi, dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan sistem informasi publik (Nasution & Kusumawati, 2023). Kualitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dan dukungan organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada publik (Noviani, Chrisna & Darsih, 2020).

Faktor-faktor penghambat seperti infrastruktur teknologi yang belum memadai, keterbatasan SDM yang mampu mengelola sistem informasi, dan rendahnya literasi digital masyarakat turut mempengaruhi efektivitas implementasi sistem informasi publik (Nasution & Kusumawati, 2023). Penerapan teknologi, khususnya sistem informasi, dapat membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang ada. Namun, efektivitas implementasi sistem ini dalam konteks kelurahan sering kali masih rendah. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, yang menginginkan proses yang cepat, transparan, dan akurat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, yang ditandai dengan keluhan masyarakat melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pentingnya efektivitas sistem informasi dalam mendukung kualitas layanan juga ditekankan oleh Rioni, Rahmadani, dan Irawan (2025), yang menemukan bahwa kecepatan, akurasi, keamanan, dan kepuasan pengguna merupakan faktor kunci keberhasilan sistem informasi. Sementara itu, Rioni (2019)

dalam penelitiannya tentang perpajakan sistem elektronik menekankan bahwa persepsi mengenai kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meninjau sistem informasi di tingkat desa, karena prinsip dasar pengelolaan informasi digital pada dasarnya sama, yaitu untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan akuntabel. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat memperkuat fungsi akuntabilitas organisasi, yang merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas layanan publik (Sari, Milanie, Saputra & Manurung, 2021). Data Pemerintah Kota Medan 2024 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode Juli–November 2024 mencapai 80,34%, yang meskipun tergolong baik, masih menunjukkan ruang untuk perbaikan (Pemerintah Kota Medan, 2024).

Survei sebelumnya pada Juli–September 2022 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap lurah sebesar 76,3%, dengan yang tidak puas mencapai 20,7%. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun sudah terdapat digitalisasi, pelayanan di unit paling dekat dengan masyarakat, seperti kelurahan, masih belum optimal. Selain itu, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat menyebabkan pemanfaatan layanan online kurang maksimal, sehingga pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan belum sepenuhnya tercapai (Lestari et al., 2021; Anggara, 2019; Takwim et al., 2022). Fenomena ini juga terjadi di Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang. Pelayanan administratif masih dilakukan secara manual dan tatap muka, sehingga menimbulkan antrean panjang, keterlambatan penyelesaian layanan melebihi SOP, serta potensi kesalahan data. Layanan yang seharusnya selesai dalam satu hari kerap memakan waktu hingga 2–3 hari. Selain itu, masyarakat mengeluhkan kurangnya transparansi informasi dan belum tersedianya kanal digital untuk pengajuan serta pemantauan layanan. Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang, masih mengalami kendala akses informasi dan pelayanan administrasi. Pengurusan SKTM yang dilakukan secara manual melalui prosedur panjang menyebabkan antrean, ketidakpastian waktu layanan, dan kunjungan warga berulang kali.

Selain itu, akses informasi publik di kelurahan masih terbatas karena warga hanya mengandalkan papan pengumuman dan informasi dari ketua RT. Akibatnya, banyak warga terlambat mengetahui jadwal program, bantuan sosial, atau kegiatan penting, seperti pembagian bantuan pangan dan vaksinasi balita, sehingga efektivitas program menjadi berkurang. Kondisi ini menekankan perlunya memanfaatkan sistem informasi publik berbasis website atau aplikasi terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi dan melaksanakan tugas administratif. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai “Analisis Sistem Informasi Publik dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang” menjadi penting dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana sistem informasi publik di Desa Asam Kumbang mendukung kualitas pelayanan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh warga dan perangkat desa dalam pelaksanaannya.

LANDASAN TEORI

Teori Nilai Publik/Teori Nilai Publik

Teori nilai publik adalah kerangka konsep yang digunakan untuk mengukur dan memancarkan manfaat yang dihasilkan oleh kebijakan atau layanan publik bagi masyarakat. Dalam konteks sistem informasi publik, teori ini dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi proses tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Hal ini karena nilai publik mencakup dimensi sosial dan kepercayaan, yang merupakan dasar penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Setiawan & Suryanto, 2022).

Dalam penelitian ini, Teori Nilai Publik digunakan untuk menyebarkan mana sistem informasi publik di Kelurahan Asam Kumbang tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis administrasi, tetapi juga menciptakan manfaat sosial dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori ini akan membantu mengidentifikasi apakah teknologi yang digunakan benar-benar berdampak positif pada kehidupan masyarakat secara luas, serta seberapa besar kontribusinya terhadap legitimasi dan kepercayaan publik.

Sistem Informasi Publik

Sistem informasi publik adalah rangkaian proses dan perangkat yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi kepada masyarakat luas, sehingga dapat digunakan sebagai landasan pengambilan keputusan dan peningkatan transparansi pemerintahan. Peran sistem informasi dalam organisasi publik sangatlah penting, karena dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Nur Mansyur et al., 2025; Waldi et al., 2025). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas penggunaan



sistem manajemen juga dipengaruhi oleh keahlian dan motivasi penggunanya, yang berdampak pada efektivitas layanan informasi kepada masyarakat (Nasution & Agustina, 2019).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pejabat pemerintah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Definisi ini menyiratkan bahwa dalam melaksanakannya, mereka harus selalu berusaha untuk melayani kepentingan masyarakat dengan mematuhi peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan aspek mendasar dari lembaga pemerintahan. Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di sektor publik, termasuk dalam hal ini sebagai dasar pengembangan e-Government. Prinsip-prinsip tersebut adalah aksesibilitas, keinginan, teknis, profitabilitas, dan akuntabilitas. Pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan terkait kepentingan publik (Alfiyah, 2023).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan publik adalah hasil dari interaksi antara berbagai aspek, yaitu sistem layanan, sumber daya manusia yang memberikan layanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Kualitas layanan publik yang diberikan oleh seluruh lembaga pemerintah tentunya harus mempertimbangkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Menilai kualitas layanan menjadi tantangan tanpa mempertimbangkan peran penting yang dimainkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan personel yang memberikan layanan tersebut. Sistem informasi publik yang dikelola secara efektif tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik melalui kecepatan, keterbukaan, dan kejelasan informasi layanan (Panggabean *et al.*, 2025).

Inovasi dan Teknologi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah upaya untuk menciptakan pendekatan baru dalam penyelenggaraan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendorong reformasi administrasi publik, khususnya melalui penerapan sistem layanan elektronik. Masyarakat kini dapat mengakses informasi terkait proses dan status layanan secara real time, serta mengajukan keluhan atau masukan secara langsung. Hal ini menciptakan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat, di mana warga tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengendali kualitas layanan (Wulandari & Yusuf, 2022). Dalam konteks kelurahan atau desa, pemanfaatan teknologi informasi sangat potensial untuk mengatasi keterbatasan sumber daya serta mempercepat akses layanan administrasi secara merata.

METODE PENELITIAN

Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan pendekatan Miles dan Huberman. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peningkatan kualitas layanan publik di Desa Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen di Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang ditemukan bahwa implementasi sistem informasi publik di Desa Asam Kumbang belum terintegrasi secara optimal. Sebagian besar layanan administrasi, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, dan surat rujukan, masih dilakukan secara manual dan tatap muka. Perangkat digital sebagian besar digunakan untuk membuat dokumen, bukan sebagai sistem layanan otomatis. Namun, pelaksanaannya masih terhambat oleh koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan sumber daya teknologi, dan kemampuan digital yang tidak merata di antara petugas. Hambatan-hambatan ini menyebabkan keterlambatan layanan, waktu penyelesaian yang tidak konsisten, dan ketergantungan pada prosedur konvensional. Penelitian ini juga menemukan bahwa sistem informasi publik memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan, tetapi dampaknya belum maksimal karena

dukungan infrastruktur yang lemah dan rendahnya pemanfaatan sistem. Kondisi dan kualitas layanan di Kelurahan Asam Kumbang masih berada pada tahap pengembangan kapasitas layanan digital, di mana sebagian besar proses layanan masih dilakukan secara manual, sementara pelaksanaan sistem informasi publik terbatas pada penyebaran informasi melalui media sosial. Dengan sistem yang terintegrasi dan jaringan yang stabil, masyarakat dapat mengakses layanan dengan cepat, efisien, dan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi publik di Kelurahan Asam Kumbang menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan berbasis digital. Hambatan yang ditemui di kecamatan ini adalah hambatan teknis yang sering dihadapi, biasanya masalah sinyal atau jaringan, yang kadang terjadi dan kadang tidak. Jaringan internet menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan sistem informasi publik di kecamatan ini. Kondisi ini berdampak pada lambatnya akses data, keterlambatan penyampaian informasi, dan penggunaan teknologi digital yang belum optimal untuk kegiatan administrasi dan pelayanan masyarakat. Upaya-upaya ini menunjukkan adaptasi kecamatan dalam menghadapi keterbatasan teknis yang ada.

Pembahasan

Penerapan Sistem Informasi Publik

Penerapan sistem informasi publik di Kelurahan Asam Kumbang masih berada pada tahap awal digitalisasi. Berdasarkan E-Government Maturity Model (Alcaide-Muñoz *et al.*, 2017), kelurahan ini berada pada tahap interaksi, ditandai dengan pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah, meskipun belum terintegrasi hingga tahap transaksi atau transformasi. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Asam Kumbang, sistem informasi publik memanfaatkan media digital seperti WhatsApp, Instagram, dan TikTok sebagai sarana komunikasi antara kelurahan, kepala lingkungan, dan warga. Media sosial ini mempercepat penyampaian informasi, memperluas jangkauan, serta dilakukan secara berjenjang melalui kepala lingkungan sehingga komunikasi lebih terstruktur dan efisien.

Hasil wawancara dengan staf kelurahan menunjukkan bahwa sistem informasi publik tidak hanya digunakan untuk penyampaian informasi, tetapi juga mendukung pelayanan administrasi langsung kepada masyarakat. Sistem ini membantu mempercepat penerbitan dokumen dan meningkatkan efisiensi serta keterbukaan pelayanan, meskipun penerapannya masih sederhana dan belum terintegrasi secara digital sepenuhnya.

Penerapan sistem informasi publik di Kelurahan Asam Kumbang mulai mendukung pelayanan administrasi, seperti pembuatan surat dan pengarsipan berbasis komputer, sehingga proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan sistem manual. Namun, penerapannya masih sederhana dan belum terintegrasi dalam satu sistem digital, dengan penggunaan teknologi yang terbatas serta sebagian layanan tetap dilakukan secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi masih berada pada tahap awal dan memerlukan penguatan infrastruktur serta kapasitas sumber daya manusia.

Proses Pelayanan Publik

Proses pelayanan publik di Kelurahan Asam Kumbang masih dilakukan secara campuran antara manual dan digital sesuai dengan hasil observasi dan wawancara. Hal ini sejalan dengan pendapat Yuliana dan Hartati (2021) yang menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh profesionalisme dan kecepatan penyampaian informasi. Proses pelayanan publik di Kelurahan Asam Kumbang telah menerapkan sistem informasi dalam kegiatan sehari-hari, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat.

Berdasarkan wawancara dengan staf kelurahan, sistem informasi di Kelurahan Asam Kumbang telah mendukung pelayanan publik secara semi-digital. Meskipun layanan masih banyak dilakukan secara langsung, beberapa proses administratif seperti pembuatan dan pengarsipan surat telah didukung sistem internal serta komunikasi digital melalui media sosial.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi digital di Kelurahan Asam Kumbang masih terbatas. Teknologi baru dimanfaatkan untuk informasi dan komunikasi, sementara administrasi surat-menyurat masih dilakukan secara manual, sehingga digitalisasi pelayanan publik belum terintegrasi sepenuhnya dalam sistem kerja internal kelurahan.

Berdasarkan wawancara dengan warga, pelayanan di Kelurahan Asam Kumbang dinilai belum maksimal, terutama terkait kecepatan layanan dan keterbatasan fasilitas. Meskipun ada perbaikan dalam keterbukaan dan penggunaan sistem digital, kendala teknis dan sumber daya masih menghambat optimalisasi pelayanan.



Dengan demikian, meskipun Kelurahan Asam Kumbang telah mulai memanfaatkan sistem informasi publik dalam penyebaran informasi, proses pelayanan publiknya masih bersifat konvensional.

Kendala dan Upaya Sistem Informasi Publik

Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama dalam penerapan sistem informasi publik di Kelurahan Asam Kumbang mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet, serta kemampuan aparatur kelurahan. Kondisi ini sesuai dengan temuan Rachmawati dan Syamsuddin (2020) yang menyatakan bahwa penguatan kapasitas SDM dan penyediaan infrastruktur merupakan prasyarat utama dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Kendala utama yang sering muncul adalah permasalahan teknik, khususnya terkait jaringan internet.

Pernyataan staf, sekretaris, dan masyarakat menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan internet menjadi hambatan utama sistem informasi publik di kelurahan, menyebabkan akses data lambat, informasi tersampaikan terlambat, dan pemanfaatan teknologi digital untuk administrasi serta pelayanan masyarakat kurang optimal.

Aparatur Kelurahan Asam Kumbang telah berupaya mengatasi kendala jaringan dengan memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram untuk menyebarkan informasi, serta melakukan administrasi digital pada waktu jaringan lebih stabil. Upaya ini menunjukkan adaptasi terhadap keterbatasan teknis, namun efektivitas sistem informasi publik masih membutuhkan peningkatan infrastruktur jaringan, pelatihan aparatur, dan integrasi sistem yang lebih baik.

Kondisi dan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Asam Kumbang menunjukkan peningkatan, terutama dalam kecepatan dan keterbukaan informasi, meskipun responsivitas dan empati aparatur masih perlu diperbaiki. Berdasarkan teori SERVQUAL (Gea, 2021), dimensi tangible, reliability, dan responsif menjadi indikator utama penilaian masyarakat. Sistem informasi publik meningkatkan efisiensi (reliability), tetapi keterbatasan fasilitas fisik seperti komputer dan jaringan internet membuat indikator tangible belum optimal. Dari perspektif Public Value, pelayanan yang lebih transparan dan efisien telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Kelurahan, keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet menjadi kendala utama dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis sistem informasi. Perangkat komputer terbatas dan akses internet tidak stabil membuat administrasi sering tidak optimal. Hal ini menunjukkan bahwa Kelurahan Asam Kumbang masih berada pada tahap pengembangan kapasitas digital, dengan sebagian besar layanan masih manual dan sistem informasi publik baru digunakan untuk penyebaran informasi melalui media sosial.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan staf kelurahan menunjukkan bahwa sistem informasi publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, dengan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan apabila infrastruktur pendukung berfungsi optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan Sistem Informasi Publik di Kelurahan Asam Kumbang sudah mulai berjalan meskipun masih dalam tahap awal. Pemanfaatan media digital seperti WhatsApp Group, Instagram, dan Facebook telah digunakan untuk penyampaian informasi kegiatan dan komunikasi dengan masyarakat. Namun, sistem pelayanan administrasi masih bersifat semi-digital, di mana sebagian proses masih dilakukan secara manual sehingga efektivitasnya belum maksimal. Kualitas Pelayanan Publik mengalami peningkatan dalam hal efisiensi dan transparansi.

Penggunaan sistem informasi berbasis komputer telah membantu mempercepat proses administrasi seperti penerbitan surat domisili, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), dan surat pengantar. Namun, kendala seperti fasilitas teknologi yang terbatas, jaringan internet yang tidak stabil, dan kemampuan petugas yang tidak merata dalam menggunakan sistem digital tetap menjadi hambatan utama dalam mewujudkan layanan publik yang sepenuhnya modern.

Saran

1. Pemerintah Kelurahan Asam Kumbang diharapkan memperkuat infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan jaringan internet, penambahan perangkat komputer, dan pengembangan aplikasi layanan web atau mobile, agar pelayanan publik dapat diakses secara daring dan lebih efisien.
2. Aparatur kelurahan perlu meningkatkan kapasitas melalui pelatihan rutin penggunaan sistem informasi publik agar dapat mengoperasikan teknologi secara optimal dan memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, serta transparan.

3. Masyarakat disarankan meningkatkan literasi digital dan memanfaatkan kanal informasi kelurahan, serta berpartisipasi aktif memberikan masukan agar pelayanan publik lebih inklusif dan berorientasi pada kepuasan warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, S. (2023). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umum Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Balunglor. *Jurnal Ilmu Humaniora dan Sosial*, 1(1), 241–247.
- Anggara, S. (2019). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anggraeni, T., & Putri, L. (2022). Pemanfaatan sistem informasi publik dalam peningkatan pelayanan kelurahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Farida, N., & Lestari, S. (2021). Implementasi E-Government sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Studi Administrasi Publik*, 8(2), 45–57.
- Hakim, R., & Pratama, B. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Desa: Studi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 21–33.
- Hidayat, R. (2020). Sistem Informasi Publik dan Kualitas Pelayanan di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 45–60.
- Kurniawan, A. (2021). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 101–115.
- Laudon, KC, & Laudon, JP (2020). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*.
- Mansyur, N., Subagja, I.K., & Hakim, A. (2025). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3112–3119.
- Lestari, P.A., dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E Government) di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2).
- Nasution, DAD (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH-KEUANGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA: Dito Aditia Darma Nasution; Tiara Agustina. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 10(2), 101-114.
- Noviani, N., Chrisna, H., & Darsih, TK (2020). PENGARUH KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL SISTEM INFORMASI, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, DAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN BARANG KONSUMEN DI MEDAN: Noviani; Heriyati Chrisna; Trysanti Kisria Darsih. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 11(1), 84-91.
- Panggabean, I.G.K., Putri, A., Chandra, M.M., Amalia, P.N., Sipayung, W.F., & Supraja, G. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Publik Terhadap Transparansi Publik. *Jurnal Internasional Penelitian Ekonomi dan Akuntansi Keuangan*, 3(2).
- Rahmadani, R., Rioni, Y.S., & Irawan, I. (2025). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Penggajian Di Perguruan Pancabudi. *RIGGS: Jurnal Kecerdasan Buatan dan Bisnis Digital*, 4(2), 7055-7060.
- Rioni, YS (2019). ANALISIS PENGGUNAAN EASY PERSEPSI MUDAH, PERSEPSI EFEKTIF DAN PERSEPSI EFISIENSI E-SYSTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN : Yunita Sari Rioni. Dalam *Prosiding Seminar Internasional* (Vol. 1, No. 1, pp. 90-106).
- Sari, A.K., Milanie, F., Saputra, H., & Manurung, S.B. (2021). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN DAN FUNGSI AKUNTABILITAS. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 11(2), 46-50.
- Sembiring, YA, & Franita, R. (2024). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Pada Perusahaan Umum Daerah Pasar Kota Medan. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 4(2), 8675-8683.
- Setiawan, R., & Suryanto, Y. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Baru dalam Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 43–56.
- Takwim, RI, Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan. *Nilai Wajar: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5617–5622.
- Tasyah, A., Sari, D., & Hidayat, R. (2021). Peran Sistem Informasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 101-115.
- Wulandari, T., & Yusuf, A. (2022). Digitalisasi Layanan dan Peningkatan Akuntabilitas Publik di Desa. *Jurnal E-Government dan Layanan Masyarakat*, 5(1), 12–24.