

STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KANTOR DESA MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT (Studi Kasus di Kantor Desa Klepu)

Arga Isfana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Argaisfana699@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik SPBE merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan (Khoirunnisa et al., 2020). Untuk mengoprasikan alat elektronik juga dibutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni (Widya Kurniati Mohi, 2018). Permasalahan yang terjadi di kantor Desa Klepu yaitu pegawai yang belum bisa memaksimalkan sistem SMARD dengan yang menyebabkan masyarakat harus datang secara langsung dan informasi mengenai pembuatan surat keperluan yang dibutuhkan tidak sampai ke masyarakat serta adanya pegawai yang kurang bisa mengoprasikan komputer dengan benar sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Di era globalisasi yang semakin berkembang organisasi atau perusahaan sangat penting untuk meningkatkan sistem informasi dan sumberdaya manusia untuk mencapai target yang diinginkan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal yang ada di Kantor Desa Klepu serta untuk menentukan strategi yang diterapkan kantor Desa Klepu untuk mengembangkan sistem informasi dan sumberdaya manusia agar terjalannya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *sampling purposive* yang bersifat *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuisioner, dokumentasi dan melihat arsip-arsip yang ada di Kantor Desa Klepu. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT, yang digunakan untuk mengembangkan potensi pada organisasi serta untuk mengetahui faktor internal maupun faktor eksternal organisasi.

Hasil analisis SWOT yang telah dilakukan pada Kantor Desa Klepu dapat diketahui bahwa Kantor Desa Klepu berada diposisi kuadran I yang berarti mendukung strategi agresif yaitu strategi *growth oriented strategy*. Artinya Kantor Desa Klepu berada dalam kondisi untuk terus melakukan tindakan yang tujuan dari tindakan tersebut untuk memperluas peluang yang ada demi kemajuan kantor Desa Klepu yang berkelanjutan yaitu dengan mengoptimalkan sistem SMARD yang sudah diterapkan oleh kantor Desa Klepu semaksimal mungkin dan dibutuhkan pegawai yang dapat mengoprasikan komputer dengan baik sehingga kantor Desa Klepu dapat mencapai tujuan untuk mengembangkan SMARD menjadi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat lebih di tingkatkan lagi secara maksimal karena masyarakat dapat membuat keperluan yang dibutuhkan melalui online.

Kata kunci : Sistem Informasi, Sumber Daya Manusia, analisis SWOT

ABSTRACT

The SPBE Electronic-Based Government System is a government effort to develop electronic-based government administration with the aim of improving services (Khoirunnisa et al., 2020). Skilled workers are also needed to operate electronic devices (Widya Kurniati Mohi, 2018). The problems encountered in the Klepu Village office are employees who have not been able to maximize the SMARD system, resulting in the community having to come directly and information about preparing the required letter of interest does not reach the community, and there are employees who do not know how to operate computers properly, so people are not satisfied with the services provided. In the age of globalization, it is very important for organizations or companies to improve information systems and human resources in order to achieve the desired goal. The purpose of this research is to determine the internal and external factors that exist in the Klepu Village Office and to determine the strategies that the Klepu Village Office uses to develop information systems and human resources in order to improve the quality of public services to enhance.

This type of research uses qualitative research. The sample in this study was selected using a targeted sampling technique, namely snowball sampling. The data was collected through observation, interviews, questionnaires, documentation and reviewing the archives at the Klepu Village Office. This study employs the SWOT analysis method, which is used to develop the organization's potential and determine the organization's internal and external factors.

The results of the SWOT analysis conducted at Klepu Village Office show that the Klepu Village Office is positioned in Quadrant I, which means that it supports an aggressive strategy, namely a growth-oriented strategy. This means that the Klepu Village Office is able to continue to take measures, the purpose of which is to expand the existing opportunities for sustainable development of the Klepu Village Office, namely by optimizing the SMARD system Klepu implemented by the Klepu Village Office as good as possible and it needs staff who can operate computers efficiently so that Klepu Village Office can achieve the goal of developing SMARD into an Electronic-Based Government System (SPBE) so that the service to the community can be improved be further improved to the maximum as the community can make the necessary requirements online.

Keywords: information systems, human resources, SWOT analysis

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin berkembang sangat penting bagi suatu organisasi untuk mengikuti perkembangan yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Sistem informasi Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik kepada masyarakat (Khoirunnisa et al., 2020). Desa Klepu merupakan salah satu Desa yang berada di Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang, Permasalahan yang terjadi di kantor Desa Klepu yaitu pelayanan masih manual yang menyebabkan masyarakat harus datang secara langsung dan informasi mengenai pembuatan surat keperluan yang dibutuhkan tidak sampai ke masyarakat serta adanya pegawai yang kurang bisa mengoperasikan komputer dengan benar sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengantasi permasalahan tersebut maka pentingnya akan sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikan teknologi komputer.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal yang ada di Kantor Desa Klepu serta untuk menentukan strategi yang diterapkan kantor Desa Klepu untuk mengembangkan sistem informasi dan sumberdaya manusia agar terjalannya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi lingkungan internal dan eksternal yang ada di Kantor Desa Klepu ?
2. Bagaimana strategi yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Desa Klepu Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang dengan mengembangkan sistem informasi?

B. LANDASAN TEORI

1. Strategi Pengembangan

Strategi merupakan rencana yang disatukan, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan itu dapat dicapai

melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Khoirunnisa et al., 2020). Pengembangan sistem adalah suatu jenis pemecahan masalah yang terstruktur dengan aktivitas yang jelas. Aktivitas-aktivitas ini terdiri atas analisa sistem, perencanaan sistem, pemrograman, pengujian, konversi serta produksi dan pemeliharaan (Afanin Soemartini Noor, 2019). Strategi pengembangan adalah pemecahan masalah yang terstruktur dengan pelaksanaan yang tepat dan jelas.

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Endang Amalia, 2017)

b. Sistem Informasi

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang di simpan (sumber daya data) (Moenek, 2020). Sistem informasi merupakan suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi (Moenek, 2020).

c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang siap, tersedia, dan dapat bekerja sama secara efektif serta berkontribusi dalam terwujudnya tujuan perusahaan, manajemen sumber daya manusia (MSDM) makin besar nilai kontribusinya bagi kesuksesan suatu organisasi (Kaswan, 2019).

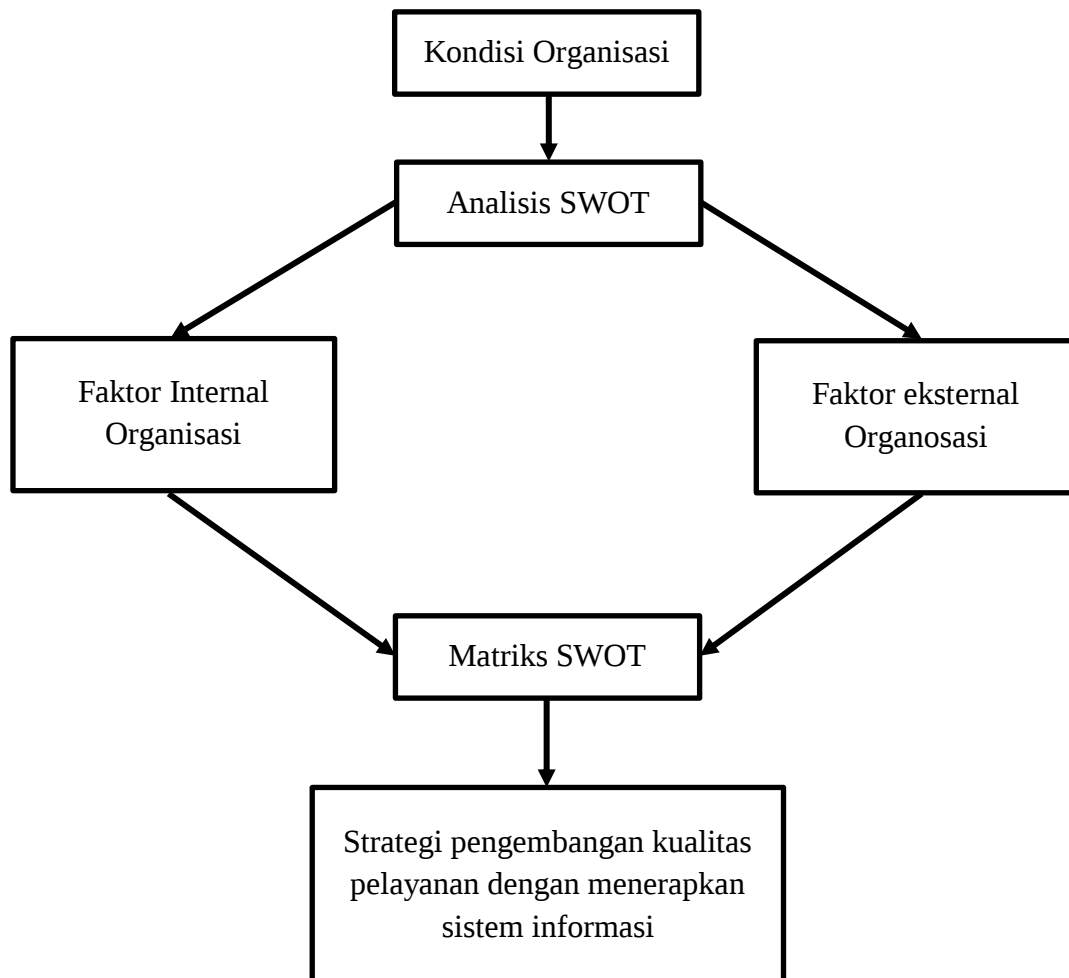
2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana yang terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat (Safroni, 2012).

3. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan (Rangkuty, 1997). Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategidan kebijakan perusahaan (Rangkuty, 1997). Dengan demikian perencanaan strategis harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini.

4. Kerangka Pemikiran



C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling purposive yang berjumlah 8 sampel. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan informasi, menentukan faktor internal dan eksternal yang kemudian ditentukan analisis SWOT, menentukan posisi kuadran berdasarkan hasil penilaian IFAS dan EFAS dan kemudian menentukan matriks SWOT.

D. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan berikut analisis faktor internal Kekuatan dan Kelemahan pada Kantor Desa Klepu :

Tabel 1
Faktor Internal

Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	Penyebaran informasi tentang syarat pembuatan surat permohonan belum sampai kepada masyarakat
Sistem yang mengatur Administrasi pelayanan	Kurangnya koordinasi antara pimpinan dengan staff
Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	Pegawai yang bisa mengoptimalkan sistem SMARD dengan maksimal
Pengelolaan permohonan perizinan yang terbuka untuk masyarakat	Belum optimalnya sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat
Terdapatnya pembagian tugas dengan jelas	
Proses pelayanan sudah menggunakan komputer secara berkala	

Berikut merupakan faktor eksternal Peluang dan ancaman :

Tabel 2
Faktor Eksternal

Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
Dukungan akan perencanaan pelatihan pengoprasian komputer kepada pegawai	Persaingan sistem pelayanan
Mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu untuk upgrade sistem komputer	Teknologi yang ada di kantor Desa Klepu belum bisa menyeimbangi kemajuan teknologi yang semakin berkembang
Ketersediaan software untuk pegawai semakin lengkap dan mudah didapat	Masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang internet
Banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk proses pembelajaran di bidang teknologi dan informasi	

Selanjutnya adalah penilain IFAS dan EFAS untuk menentukan posisi kuadran yang ada pada kantor Desa Klepu Tujuan dari IFAS ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman yang termasuk kedalam faktor internal pada Desa Klepu. Pada table di atas terdapat faktor kekuatan dan faktor kelemahan yang termasuk kedalam kondisi internal. Nilai yang sudah ada dalam hasil kuesioner selanjutnya dimasukan kedalam tabel IFAS yang kemudian diolah kedalam tabel sedangkan nilai bobot di dapat dari peneliti dan Kepala Desa Klepu, mulai dari 0.00 yang berarti bahwa pengaruh akan kebijakan atau faktor yang diambil tidak memiliki pengaruh (tidak penting) sampai 0,30 yang berarti bahwa kebijakan atau faktor yang diambil memiliki pengaruh yang penting (sangat penting), penentuan rating didapat dari jumlah kuesioner yang di bagiakan peneliti kepada responden yang kemudian ditentukan rata-rata untuk setiap kebijakan atau faktor berdasarkan kekuatan dan kelemahan. Selanjutnya untuk mengolah nilai tertimbang di dapat dari (nilai bobot X nilai rating) Berikut penilaian IFAS :

Tabel 3**Penilaian IFAS**

Faktor-faktor Internal	Strategik	Bobot	Rating	Nilai Tertimbang (bobot x rating)
Kekuatan	Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	0.2	5	1
	Sistem yang mengatur administrasi pelayanan	0.1	3.8	0.38
	Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	0.15	4.4	0.66
	Pengelolaan permohonan perizinan yang terbuka untuk masyarakat	0.15	4.4	0.66
	Terdapatnya pembagian tugas dengan jelas	0.25	3.8	0.95
	Proses pelayanan sudah menggunakan komputer secara berkala	0.15	3.2	0.48
Total		1.00		4.13
Kelemahan	Penyebaran informasi tentang syarat pembuatan surat permohonan belum sampai kepada masyarakat	0.2	3	0.6
	Koordinasi antara pimpinan dengan staff	0.25	3.7	0.925
	Pegawai yang bisa mengoptimalkan sistem SMARD dengan maksimal	0.3	2.7	0.81
	Belum optimalnya sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	0.25	2.8	0.7
Total		1.00		3.035

Berikut Penilaian EFAS :

Tabel 3**Penilaian EFAS**

Faktor-faktor Eksternal	Strategik	Bobot	Rating	Nilai Teertimbang (bobot x rating)
Peluang	Dukungan akan perencanaan pelatihan pengoprasian komputer kepada pegawai	0.25	3.5	0.875
	Mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu untuk upgrade sistem komputer	0.15	3.4	0.51
	Ketersediaan software untuk pegawai semakin lengkap dan mudah didapat	0.3	3.5	1.05
	Banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk proses pembelajaran di bidang teknologi dan informasi	0.2	3	0.6
Total		0,9		3.035
Ancaman	Persaingan sistem pelayanan	0.15	2.8	0.42
	Teknologi yang ada di kantor Desa Klepu belum bisa menyeimbangi kemajuan teknologi yang semakin berkembang	0.2	3.4	0,68
	Masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang internet	0.25	3	0,75
Total		0,6		1.85

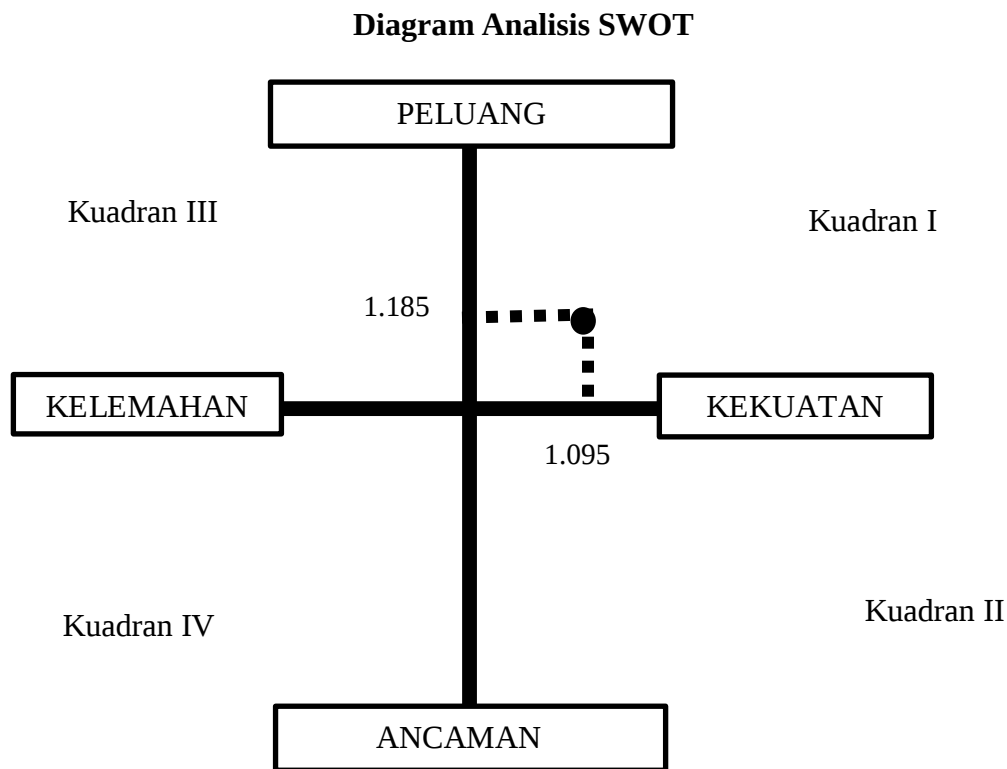
Berikut analisis SWOT :

Tabel 4

Analisis SWOT

Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	Penyebaran informasi tentang syarat pembuatan surat permohonan belum sampai kepada masyarakat
Sistem yang mengatur administrasi pelayanan	Koordinasi antara pimpinan dengan staff
Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	Pegawai yang bisa mengoptimalkan sistem SMARD dengan maksimal
Pengelolaan permohonan perizinan yang terbuka untuk masyarakat	Belum optimalnya sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat
Terdapatnya pembagian tugas dengan jelas	
Proses pelayanan sudah menggunakan komputer secara berkala	
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
Dukungan akan perencanaan pelatihan pengoprasian komputer kepada pegawai	Persaingan sistem pelayanan
Mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu untuk upgrade sistem komputer	Teknologi yang ada di kantor Desa Klepu belum bisa menyeimbangi kemajuan teknologi yang semakin berkembang
Ketersediaan software untuk pegawai semakin lengkap dan mudah didapat	Masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang internet
Banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk proses pembelajaran di bidang teknologi dan informasi	

Berikut diagram SWOT :



Pada gambar diagram analisis SWOT di atas dapat diketahui bahwa dengan variabel sistem informasi, sumberdaya manusia, kualitas pelayanan dan pelayanan publik yang ada pada kantor Desa Klepu Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang berada pada kuadran I. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (Growth Oriented Strategi). Artinya kondisi kantor Desa Klepu ada dalam posisi mendukung dengan pemanfaatan peluang dukungan akan perencanaan pelatihan, mudahnya akses internet, software yang mudah didapat dan banyaknya tempat pelatihan komputer sehingga dapat memaksimalkan segala kekuatan pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya, sistem yang mengatur pelayanan administrasi, visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan, pengelolaan permohonan perizinan yang terbuka untuk masyarakat, pembagian tugas yang jelas dan proses pelayanan yang menggunakan komputer yang ada pada Kantor Desa Klepu dapat tercapai. Pemanfaatan ini sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan sistem SMARD yang sudah diterapkan oleh kantor Desa Klepu

semaksimal mungkin dan dibutuhkan pegawai yang dapat mengoperasikan komputer dengan baik sehingga kantor Desa Klepu dapat mencapai tujuan untuk mengembangkan SMARD menjadi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat lebih di tingkatkan lagi secara maksimal karena masyarakat dapat membuat keperluan yang dibutuhkan melalui online.

Berikut Matrik SWOT :

Tabel 5
Matriks SWOT

Internal	Strenght (S)	Weakness (W)
Eksternal	1. Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	1. Penyebaran informasi tentang syarat pembuatan surat permohonan belum sampai kepada masyarakat
	2. Sistem yang mengatur administrasi pelayanan	2. Koordinasi antara pimpinan dengan staff
	3. Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	3. Pegawai yang bisa mengoptimalkan sistem SMARD dengan maksimal
	4. Pengelolaan permohonan yang terbuka untuk masyarakat	4. Belum optimalnya sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat
	5. Terdapatnya pembagian tugas dengan jelas	
	6. Proses pelayanan sudah menggunakan komputer secara berkala	

Opportunity (O)	<u>Strategi (SO)</u>	<u>Strategi (WO)</u>
1. Dukungan akan pelatihan pengoprasian komputer kepada pegawai 2. Mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu untuk upgrade sistem komputer 3. Ketersediaan software untuk pegawai semakin lengkap dan mudah didapat 4. Banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk proses pembelajaran di bidang teknologi dan informasi	1. Dengan adanya dukungan dalam perancangan system maka pelayanan administrasi akan lebih mudah dan membantu pegawai untuk melakukan pelayanan secara efektif dan efisien 2. Mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu untuk upgrade sistem komputer maka proses pelayanan yang terjadi dapat berlangsung dengan lancar dikarenakan sistemnya sudah ditingkatkan ke versi yang lebih tinggi 3. Banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk pembelajaran teknologi dan informasi maka dapat meningkatkan lagi visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan. 4. Dengan ketersediaan software yang mudah didapat maka pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan computer secara berkala	1. Kurangnya penyebaran tentang syarat pembuatan surat permohonan yang belum sampai kepada masyarakat akan mudah diatasi dengan akses internet yang mudah didapat. 2. Kurang pahamnya pegawai akan pengoprasian sistem SMARD dapat diatasi dengan banyaknya tempat pelatihan komputer dan akses internet yang mudah didapat.. 3. Koordinasi antar pimpinan dan staf lebih mudah dengan mudahnya akses internet yang ada di kantor Desa Klepu dan banyaknya tempat pelatihan komputer kepada pegawai untuk proses pembelajaran dibidang teknologi dan informasi.

		4. Belum optimalnya sistem informasi yang mudah di akses oleh masyarakat dapat di atasi dengan ketersediaan software yang semakin lengkap serta mudah di dapat.
<u>Threats (T)</u> 1. Persaingan sistem pelayanan 2. Teknologi yang ada di kantor Desa Klepu belum bisa menyeimbangi kemajuan teknologi yang semakin berkembang 3. Masih rendahnya	<u>Strategi (ST)</u> 1. Pelayanan sistem administrasi yang tanpa di pungut biaya serta visi misi yang mendukung kualitas pelayanan akan meminalisir persaingan antar sistem pelayanan. 2. Sistem yang mengatur administrasi pelayanan serta Proses pelayaan sudah menggunakan komputer secara berkala dapat menyeimbangi kemajuan teknologi yang pesat.	<u>Strategi (WT)</u> 1. Penyebaran informasi tentang syarat pembuatan surat permohonan yang sampai dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cara online/offline dapat mengurangi persaingan sistem pelayanan.

pengetahuan masyarakat tentang internet	3. Terdapatnya pembagian tugas yang jelas dapat memberikan arahan serta bimbingan kepada masyarakat untuk memberikan pengetahuan tentang internet dan teknologi	2. Koordinasi yang baik antara pimpinan dengan staff dapat mengimbangi persaingan sistem pelayanan serta dapat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. 3. Penggunaan proses layanan lebih di tingkatkan lagi terutama dalam bidang teknoolgi sehingga perkembangan teknologi tidak akan menjadi hambatan dalam sistem pelayanan. 4. Pemberian edukasi tentang pentingnya pengetahuan teknologi dan internet kepada masyarakat dan pegawai secara continue/berkala dapat mengurangi masyarakat yang tidak mengetahui teknologi dan
--	--	---

		internet.
--	--	-----------

E. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kondisi lingkungan internal Kantor Desa Klepu di temukan bahwa sistem informasi yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Klepu belum tersampaikan dengan baik dan benar kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena beberapa faktor yakni pertama kurangnya komunikasi pegawai kantor desa klepu dengan masyarakat dan ke dua kurangnya sosialisasi pegawai di Kantor Desa Klepu. Sedangkan untuk sumberdaya manusia yang terjadi di Kantor Desa Klepu yakni pertama mengenai kualitas sumberdaya manusia terhadap pengoprasian komputer peneliti menemukan bahwa ada beberapa pegawai Kantor Desa Klepu yang masih kurang memahami pengoprasian komputer. Kedua ada beberapa pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya untuk segera menyelesaikan tugasnya sehingga menyebabkan antrian warga yang panjang dan masih ada beberapa pegawai yang lalai dan atau kurang teliti terhadap penginputan data sehingga dapat menghambat pekerjaan yang lainnya. Ketiga tingkat kedisiplinan sumberdaya manusia yang terjadi di Kantor Desa Klepu rata-rata pegawai disiplin namun ada beberapa pegawai yang tidak disiplin.
2. Kondisi lingkungan eksternal di temukan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Desa klepu menunjukan kualitas layanan yang di berikan masih kurang baik hal tersebut dapat di lihat dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa ada beberapa pegawai yang masih kurang ramah terhadap masyarakat yang menyebabkan kurang puasny masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai. Sedangkan untuk pelayanan publik

yang di berikan pegawai Kantor Desa Klepu terhadap masyarakat masih kurang optimal karena masih ada beberapa pegawai yang kurang mahir terhadap pengoprasian komputer bahkan ada juga beberapa pegawai yang belum memahami alat elektronik dan sasaran strategi pelayanan publik terhadap masyarakat belum bisa berjalan seperti sebagaimana mestinya karena masih ada beberapa pegawai yang masih belum bisa mengoprasikan komputer, sedangkan menggunakan komputer merupakan salah satu strategi pelayanan publik agar pelayanan yang di berikan dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan bantuan sarana komputer. Terdapat kendala terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh pegawai Kantor Desa Klepu ialah akibat dari beberapa pegawai yang kurang mahir terhadap pengoprasian komputer terkadang menyebabkan komputer eror dalam proses pembuatan tugas yang harus segera di selesaikan.

3. Strategi yang tepat untuk di gunakan pada Kantor Desa Klepu dapat di lihat mulai dari perhitungan IFAS serta EFAS yang telah dilakukan pada hasil penelitian yang ada di bab IV (empat) yakni nilai IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) adalah 1.095 dan nilai EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) adalah 1.185. Dari hasil nilai IFAS dan EFAS diketahui pada diagram analisis SWOT bahwa kantor Desa Klepu berada pada kuadran I. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Orientes Strategi*) yang artinya kondisi kantor Desa Klepu ada dalam posisi mendukung dengan pemanfaatan peluang sehingga dapat memaksimalkan segala kekuatan yang ada pada Kantor Desa Klepu. Pemanfaatan ini sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan sistem SMARD yang sudah diterapkan oleh kantor Desa Klepu semaksimal mungkin dan dibutuhkan

pewagai yang dapat mengoprasikan komputer dengan baik sehingga kantor Desa Klepu dapat mencapai tujuan untuk mengembangkan SMARD menjadi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat lebih di tingkatkan lagi secara maksimal karena masyarakat dapat membuat keperluan yang dibutuhkan melalui online.

SARAN

1. Bagi Kantor Desa Klepu

- a. Pengembangan teknologi informasi atau sistem informasi dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sangat dibutuhkan oleh kantor Desa Klepu demi memenuhi kebutuhan data serta informasi yang baik, valid serta terintegrasi, karena pelaynan bisa dilakukan secara online. Pembuatan sistem informasi mengenai pelayanan terhadap masyarakat dirasa cukup efektif dilakukan agar sistem yang ada dapat lebih dikembangkan lagi dan dapat memaksimalkan peluang yang ada baik terhadap sarana maupun prasarana yang ada di wilayah kantor Desa Klepu dengan sangat baik dan dapat mengoptimalkan sistem kerja secara maksimal.
- b. Perlunya pembelajaran komputer kepada pegawai kantor Desa Klepu agar sumberdaya manusia yang ada di Kantor Desa Klepu dapat mengoprasikan komputer sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada di kantor Desa Klepu.
- c. Perlunya koordinasi dari Kepala Desa kepada pegawai tentang arahan sopan dan santun pada saat melayani sehingga masyarakat merasa nyaman saat membuat surat keperluan yang diinginkan

2. Bagi masyarakat

- a. Perlunya masyarakat yang belajar teknologi agar dapat mengimbangi perkembangan teknologi yang semakin maju.
- b. Perlunya masyarakat untuk membaca pengumuman yang telah ditempel di papan pengumuman kantor Desa Klepu

DAFTAR PUSTAKA

- Anggiawan, D. D., Pandie, E. S. Y., & Boru, M. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon*, 6(2), 8–13.
- Dr. Drs. Reydonnyzar Moenek., M. D. M., Dr. H. Dadang Suwanda, SE, MM, M.Ak, Ak, C., & Yudi Prihantoso, S. E. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- Dr. Edy Dwi Kurniati, SE., M. M. (2019). *Manajemen Strategi pengantar manajemen strategi*.
- Drs. K.H Ladzi Safroni, M. A. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia.
- Effendi, M., Manajemen, P. S., Bina, U., & Lubuklinggau, I. (2020). *Analisis strategi dinas perhubungan kabupaten musi rawas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. 25(1).
- Endang Amalia, Y. S. (2017). Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 1–5.
- Freddy Rangkuty. (1997). Teknik Menbedah Kasus Bisnis Analisis SWOT cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kaswan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis Konsep, Sejarah, Model Strategi, dan Kontribusi SDM. Andi.
- Khoirunnisa, F., Roifah, S., Setiawan, S., & Ary, M. (2020). Strategi Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kantor Kelurahan Menggunakan Analisis Swot. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 44–59. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.519>
- Prof. Dr. J. Salusu, M. A. (2015). Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Nonprofit. PT Grasindo.
- Dr. Edy Dwi Kurniati, SE., M. M. (2019). *Manajemen Strategi pengantar manajemen strategi*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Enny Agustina. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Provided by Jurnal Universitas Tidar*.
- Made, N., Aditya, B., Nashar, J., & Jaya, U. (2022). *Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome*. 3, 325–332. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- Niati, A., Soelistiyono, A., & Ariefiantoro, T. (2019). *E-DIMAS*. 10(1), 105–110.
- Putra, G. B., Jajang, E., & Atmaja, J. (2021). Banyuasin Berbasis Internet Dan Aplikasi

Mobile.

- ROMPAS, I. T. S. Y., & LALOMA, A. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Administrasi*.
- Suryanti, E., Fatmawati, F., & Tazali, I. (2021). *Pelatihan Aplikasi Perkantoran Untuk Meningkatkan Kualitas SDM Perangkat Desa Karangmangu*. 4(1), 156–163.
- Wahyu Hidayat Ibrahim, I. M. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis WEB Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, No. 2, Agustus 2017, Hal. 17-22 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 3 NO 2.
- Widya Kurniati Mohi, I. M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Administrasi*, volume 6.