

Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Proses Pelayanan di Kelurahan Pancaitana Kecamatan Salomekko

Effectiveness of Utilization of Information and Communication Technology in the Service Process in Pancaitana Village, Salomekko District

Rajamemang^{*1}, Andi M.Rusdi Maidin², Baharuddin¹, Zulkipli Arifin DP¹, Andi Tenri Ulmi Qalsum³

Email: rajamemang11@gmail.com

¹Jurusan Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai

²Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa Makassar

³Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin

Diterima: 16 Februari 2023 / Disetujui: 30 April 2023

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan di kantor kepala desa Pancaitana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan dari penelitian adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan di kantor Lurah Pancaitana berdasarkan 3 indikator efektivitas yaitu basis tujuan, integritas, integritas yang belum efektif karena pelayanan masih terpusat di kantor lurah dimana pemerintah kelurahan belum siap menyediakan website atau aplikasi yang bisa digunakan masyarakat untuk memberikan pelayanan dari rumah, kemudian jaringan belum ada karena kantor kepala desa belum menyediakan jaringan wifi jadi hanya menggunakan hotspot dari pegawai handphone, sehingga mengakibatkan koneksi internet menjadi lambat, keterbatasan alat teknologi seperti komputer yang sering mengalami error, dan kurangnya sosialisasi tentang pemahaman terkait prosedur, persyaratan pelayanan atau manajemen. Luaran dari penelitian ini adalah sebagai karya ilmiah referensi sehingga mudah diakses bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji efektifitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Efektivitas, Layanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the effectiveness of the use of information and communication technology in the service process at the Pancaitana village head office. The research method used is descriptive method with a qualitative approach, data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The findings from the research are the use of information and communication technology in the service process at the Pancaitana Lurah office based on 3 indicators of effectiveness, namely the basis of purpose, integrity, integrity which has not been effective because the service is still centralized in the Lurah office where the kelurahan government is not ready to provide a website or application that can used by the community to provide services from home, then the network does not exist because the village head office has not provided a wifi network so it only uses hotspots from cellphone employees, resulting in slow internet connections, limited technological tools such as computers that often experience errors, and lack of socialization about understanding related procedures service or management requirements. The output of this research is as a scientific work of reference so that it is easy to access for further researchers who want to examine the effectiveness of the use of information and communication technology in the service process.

Keywords: Utilization, Effectiveness, Service



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat di era digital saat ini (Rrahayu *et al*, 2022; Syamsuar & Reflianto, 2019). Perangkat teknologi seperti *smartphone*, laptop dan berbagai jenis gawai modern lainnya beralih menjadi kebutuhan primer masyarakat saat ini. Sebagian besar masyarakat menggunakan perangkat teknologi hampir dua pertiga waktu yang dimilikinya (Kaffah *et al*, 2018; Adillah *et al*, 2023). Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dewasa ini yang semakin pesat khususnya teknologi komputerisasi dan jaringan internet, penetrasi internet yang dilakukan pemerintah dan telkom bahkan sudah merambah sampai kepedesaan. Kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) sudah semakin luas khususnya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dimana penggunaannya tidak lagi terbatas pada bidang-bidang tertentu, melainkan juga telah meluas pada bidang-bidang lain seperti bidang penelitian dan pengembangan (litbang), pendidikan, pertahanan keamanan, sosial budaya, perdagangan, politik, pemerintahan dan sebagainya. Pemanfaatan TIK semakin menjanjikan efektivitas dan efisiensi

karena dapat mempercepat penyampaian informasi, jangkauan yang global dan tingkat transparansi yang lebih tinggi (Gafar, 2013). Oleh sebab itu, TIK telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Dengan adanya keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh dari pemanfaatan TIK ini, maka Teknologi Informasi dan Komunikasi juga telah diterapkan dalam praktek pemerintahan di beberapa negara termasuk Indonesia (Santoso *et al*, 2015), sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui TIK telah menjadi suatu pilihan untuk mendukung pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Yandra, 2016).

Peran teknologi Informasi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebenarnya sudah tertuang di Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Mangku, 2020), Pasal 04 Butir (c) yang menyebutkan bahwa, "Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik." Berdasarkan amanat Undang-Undang tersebut seharusnya para penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pemanfaatan

teknologi informasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam E-government yaitu suatu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah (Supriyanto, 2016; Mukhsin, 2020). Dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan bisnis (Ssriyati *et al*, 2017; Febriyantoro & Arisandi, 2017). Saat menjalankan TIK harus mempunyai keterampilan yang mengoperasikannya, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau instansi. dalam suatu instansi harus memiliki keahlian untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan dalam melaksanakan tugas. Berikut beberapa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Kantor Lurah Pancaitana seperti penggunaan aplikasi dalam melaksanakan kegiatan operasional, menunjang penyebaran informasi, Diantaranya adalah penggunaan aplikasi

PRODESKEKEL digunakan untuk mengetahui informasi dan gambaran tentang Desa atau kelurahan, kemudian aplikasi EPDESKEKEL yang digunakan untuk mengisi evaluasi perkembangan Desa dan Kelurahan, dan aplikasi SDDK yang masing-masing dioperasikan sejak tahun 2019.

Namun Kondisi pelayanan dengan menggunakan aplikasi tersebut di Kantor Lurah Pancaitana yaitu masih belum efektif dikarenakan penggunaan aplikasi yang digunakan hanya dalam bentuk pemberian informasi saja kepada masyarakat belum ada sejenis website atau aplikasi yang dapat masyarakat gunakan untuk melakukan pelayanan dari rumah. Kedua, komputer yang ada di kantor lurah pancaitana terbatas dan ada komputer yang kurang baik karna kadang mengalami eror. Ketiga, jaringan yang ada di Kantor Lurah Pancaitana tidak ada jadi terpaksa menggunakan Hotspot Dari Hp Pegawai. Masalah seperti diatas dapat menghambat pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Lurah Pancaitana.

Rendahnya pengetahuan pegawai Kantor Lurah Pancaitana tentang pemanfaatan TIK akan menentukan efektifitas pelayanan untuk masyarakat dan akan menentukan tingkat prestasi

kerja. Sebab itu TIK yang sangat penting dan mutlak diperlukan, Terutama Pada Kantor Lurah Pancaitanya yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan di kantor kepala desa Pancaitanya.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif (Yuliani, 2018). Penelitian menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang melakukan kegiatannya dengan mendeskripsikan, memaparkan, menuturkan, menginterpretasikan, dari hasil analisa data yang ada. Penelitian kualitatif merupakan pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studinya. Adapun yang menjadi lokasi dilakukannya penelitian ini adalah di Kelurahan Pancaitanya Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone dan adapun waktu penelitian direncanakan selama 45 hari. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan informasi yang

diinginkan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun objek atau variable dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dalam Proses Pelayanan di Kelurahan Pancaitanya Kecamatan Salomekko. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Lurah, Sekretaris, Pegawai dan masyarakat Kelurahan Pancaitanya.

Alur kegiatan teknik analisis data penelitian ini merujuk pada teori Miles dan Huberman (2007) dengan langkah-langkah yaitu (i) pengumpulan data, (ii) reduksi data, (iii) penyajian data dan (iv) penarikan kesimpulan. Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat. Dalam penelitian ini proses reduksi data dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara kepada pihak-pihak yang terkait, dokumen-dokumen dan berkas-berkas yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan, dan studi kepustakaan terhadap buku-buku, artikel-artikel, serta peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik, kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data. Penyajian data merupakan

pengorganisasian data yang telah direduksi. Dalam penyajian data ini peneliti melakukan upaya untuk menyusun pola hubungan dari seluruh data yang ada sehingga data lebih mudah dipahami. Membuat kesimpulan dalam bentuk narasi atas kategori dan pola tertentu menurut pandangan informan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Selain itu secara teknis peneliti juga melakukan interpretasi yang merupakan kegiatan menafsirkan kategori atau pola tertentu berdasarkan sudut pandang informan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Pancaitana merupakan satu-satunya kelurahan yang ada di kecamatan salomekko dan terletak di jalan poros Bone - Sinjai dan 61 km dari ibu kota Kabupaten Bone. Di sebelah utara pasar Salomekko, sebelah barat jalan poros Bone – Sinjai. Tabel 1 menunjukkan data pendudukan kelurahan Pancaitana.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kelurahan Pancaitana

Lingkungan	Rt	Penduduk Akhir Bulan		
		L	P	L+P
Ling. Pancaitana	2	199	206	405
Ling. Timpalaja	2	229	209	438
Ling. Tangka – Tangka	2	269	303	572
Ling. Karamae	4	471	466	937
Jumlah	10	1168	1184	2352

Sumber: Statistik Kelurahan Pancaitana 2022

Sedangkan data aplikasi yang digunakan oleh pemerintah dan masyarakat kelurahan Pancaitana seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Daftar Aplikasi Yang Digunakan

No	Nama Aplikasi	Manfaat	Tahun
1	Integritas Bone	Digunakan untuk pelaporan suatu informasi dalam suatu instansi	2019
2	Sddk	Digunakan untuk penyusunan perencanaan di desa dan kelurahan	2019
3	Prodeskel	Digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan profil kelurahan	2019
4	Epdskel	Digunakan untuk mengisi evaluasi perkembangan desa dan kelurahan	2019
5	Dtks	Basis data yang digunakan untuk menyalurkan Bansos PKH dan BPNT	2022

Dari Tabel 2. diatas menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan pancaitana menggunakan beberapa aplikasi dalam penyebaran informasi yang berkaitan dengan kelurahan. Integritas Bone merupakan aplikasi yang digunakan untuk pelaporan suatu informasi dalam suatu instansi. Aplikasi ini pertama kalinya digunakan pemerintah kelurahan pancaitana pada tahun 2019. SDDK merupakan sistem database desa dan kelurahan (SDDK), Aplikasi ini didasarkan oleh PP Bupati No 25 tahun 2016, sehingga diselenggarakan

pendataan yang wajib dilaksanakan oleh seluruh desa dan kelurahan di 372 desa dan kelurahan se Kabupaten Bone. Data diharapkan bisa menjadi acuan dalam penyusunan perencanaan di desa dan kelurahan di kabupaten Bone sehingga pembangunan dan perencanaan dapat tepat sasaran dan erjalan secara optimal. Aplikasi ini pertama kalinya digunakan pemerintah kelurahan pancaiatana pada tahun 2019.

Prodeskel merupakan kepanjangan dari profil desa dan kelurahan. Prodeskel adalah Sistem Informasi yang tentunya validitas yang akurat salah satu sistem perencanaan rujukan untuk pembangunan desa dan kelurahan dan semua sendi pembangunan yang ada di desa dan kelurahaan di atur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 86 yang berisi Pemerintah pusat yakni Pemeritahan di Provinsi memberikan fasilitas ke pihak pemeritah desa untuk semua pendayagunaan dan sumber daya desa dan kelurahan dengan sebuah profil desa dan kelurahan yang lebih dikenal prodeskel dan peraturan ini tentunya sesuai telah diatur oleh Permendagri Nomor : 12 Tahun 2007.

Adapun tujuan Prodeskel Profil Desa dan Kelurahan yaitu:

- a) Profil Desa dan Kelurahan informasi penting yang meliputi data di desa dan kelurahan seperti kependudukan dan beberapa peranan keberadaan suatu sektor yang memiliki potensi untuk dikembangkan.
- b) Meningkatkan sumberdaya yang ada di ruang lingkup pemeritahan desa dan kelurahan sehingga menjadi motivasi bagi kelanjutan investasi desa dan kelurahan.
- c) Pengembangan sumber daya alam yang ada dan ditingkatkan lebih maksimal, misalkan di suatu desa memilki satu atau lebih sumber alam berupa kampungnya nelayan maka pemeritahan desa di sisi lain harus menargetkan suatu badan agar sebutan kampung nelayan menjadi pariwisata alam selain tempat mencari nafkah untuk warga maka pantai dan laut akan mempunyai nilai lebih sebagai pemasukan keuangan dengan tambah bidang usaha kepariwisataan.
- d) Pengembangan sumber daya alam yang ada dan tingkat tercapinya keberhasilan didukung semua fihak dalam melakukan pembangunan yang kesinambungan.
Aplikasi epdeskel adalah aplikasi yang digunakan untuk mengisi evaluasi

perkembangan desa dan kelurahan guna untuk menentukan status tingkat perkembangan desa dan kelurahan. . Aplikasi ini pertama kalinya digunakan pemerintah kelurahan pancaiatana pada tahun 2019. Dan yang terakhir adalah DTKS digunakan untuk memperbaiki kualitas penetapan sasaran program-program perlindungan sosial. Basis data yang digunakan untuk menyalurkan Bansos PKH dan BPNT, Aplikasi ini pertama kalinya digunakan pemerintah kelurahan pancaiatana pada tahun 2019. Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) merupakan salah satu unsur pelaksana pemerintahan untuk meningkatkan kegiatan layanan administrasi pemerintahan di kantor lurah pancaiatana. pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (tik) sangat membantu pekerjaan pegawai administrasi kantor lurah pancaiatana dan mempermudah dalam membuat atau menyusun laporan – laporan Bagi pegawai kantor lurah. Selain itu penggunaan TIK juga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pencapaian Tujuan, merupakan suatu proses yang harus dilakukan oleh Kelurahan Pancaiatana Kecamatan

Salommekko Kabupaten Bone dalam hal melakukan suatu proses atau tahapan agar pencapaian tujuan akhir dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Diukur dengan evaluasi program. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sudah semakin luas dan dengan adanya keuntungan yang diperoleh dari pemanfaatan TIK ini seperti penyebaran informasi serta mempermudah dalam pelayanan maka Kantor Lurah Pancaiatana menerapkan pemanfaatan TIK. Selain itu penggunaan teknologi yang bukan hanya menggunakan komputer melainkan juga mengoporasikan beberapa aplikasi guna untuk mempermudah dalam pendataan, penyebaran informasi kepada masyarakat namun dalam pelayanannya menyediakan sejenis website atau aplikasi yang bisa digunakan masyarakat untuk melakukan pelayanan dari rumah.

Pemerintah kelurahan pancaiatana untuk saat ini belum mempunyai kesiapan dalam menyediakan website atau aplikasi khusus untuk digunakan masyarakat melakukan pelayanan dari rumah. Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat berperan penting dalam proses sosialisasi,

memudahkan dalam pendataan dan pemberian informasi kepada masyarakat akan tetapi yang menjadi kendala dalam pemanfaatan TIK yaitu terkendala di jaringan yang lambat serta komputer dan printer yang sering mengalami eror.

Integrasi merupakan pengukuran kemampuan pada suatu organisasi pemerintah dalam melakukan kegiatan sosialisasi dan komunikasi atau pemahaman terkait prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa selain menyampaikan secara langsung dari mulut ke mulut pemerintah kelurahan juga memanfaatkan media sosial dalam membantu menyebarkan informasi terkait dengan prosedur pelayanan. Selain itu, pegawai kantor lurah biasanya mengikuti pelatihan atau sosialisasi aplikasi yang akan diprogramkan. Pemerintah kelurahan pancaitana tetap memberikan pemahaman yang sejelas – jelasnya kepada masyarakat dan membantu dalam penginputan data bagi masyarakat yang tidak mengerti . selain itu, masih sosialisasi pemerintah kelurahan terkait dengan aplikasi yang digunakan dalam pemberian informasi tentang kelurahan kepada masyarakat yang mengakibatkan banyak masyarakat yang lupa tentang persyaratan yang harus

disiapkan dalam pengurusan. Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa di kantor lurah pancaitana tidak menyediakan papan informasi dan spanduk yang memuat tentang persyaratan, jenis pelayanan, waktu pelayanan, petugas yang bertanggung jawab.

Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Proses Pelayanan di Kelurahan Pancaitana Kecamatan Salomekko tentang integrasi maka peneliti melihat bahwa penyampaian informasi mengenai kejelasan terkait prosedur pelayanan belum efektif karna pertama kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara formal kemudian belum melengkapi standar pelayanan minimal yaitu dengan memasang papan informasi yang memuat prosedur pelayanan maupun persyaratan pengurusan. Penyesuaian diri yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan terhadap sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana termasuk juga salah satu faktor yang dapat mendukung dalam proses pelayanan yang lebih baik.

Tabel 3. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis TIK

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Sumber daya manusia	10 orang
2.	komputer	2 unit
3.	Printer	1 unit
4.	Wifi	-

Dari Tabel 3. diatas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pancaitana yaitu antara lain sumber daya manusia berjumlah 10 orang, komputer berjumlah 2 unit, printer berjumlah 1 unit dan jaringan wifi tidak tersedia. Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa ada 10 pegawai yang ada di Kantor Lurah Pancaitana dimana 10 orang itu bisa mengoperasikan komputer dan 3 orang yang dipercayai untuk mengelola aplikasi.

Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan pancaitana dalam menyesuaikan diri terhadap beberapa sarana dan prasarana yang ada baik dari hardware dan software yaitu dengan mengikuti beberapa pelatihan penggunaan komputer dengan baik, mengikuti pelatihan sebelum memprogramkan aplikasi serta melakukan komunikasi dengan staf dan pimpinan secara intens. Berdasarkan hasil observasi, wawancara mengenai Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Proses Pelayanan di Kelurahan Pancaitana Kecamatan Salomekko tentang Adaptasi sudah berjalan dengan baik yaitu dengan melakukan komunikasi sesama staf ataupun dengan pimpinan secara intens dan mengikuti pelatihan sebagai bentuk strategi penyesuaian yang

dilakukan oleh pegawai yang ditunjuk, Namun jika dalam menjalankan aplikasi ada kendala yang dihadapi pegawai maka prosesnya terhenti untuk sementara.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Ditinjau dengan menggunakan tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Sejauh ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi belum efektif dalam hal Proses Pelayanan dikarenakan pada indikator Pencapaian tujuan belum efektif karena beberapa kendala khususnya dalam pelayanan disebabkan karena pihak pemerintah kelurahan belum siap menyediakan website atau aplikasi yang bisa digunakan masyarakat melakukan pelayanan dari rumah, serta belum tersedianya jaringan wifi, juga adanya keterbatasan alat elektronik seperti masih ada pegawai yang tidak memiliki handphone android dan komputer yang ada juga sering mengalami eror. Selanjutnya indikator integrasi masih kurang dalam hal sosialisasi yang mengakibatkan banyak masyarakat yang lupa tentang persyaratan yang harus disiapkan dalam pengurusan, serta di kantor lurah pancaitana tidak menyediakan papan informasi dan spanduk yang memuat tentang persyaratan, jenis pelayanan, waktu

pelayanan, petugas yang bertanggung jawab. Sedangkan pada indikator adaptasi sudah optimal karena telah melakukan komunikasi dengan sesama staf dan pimpinan secara intens, serta mengikuti beberapa pelatihan penggunaan komputer dan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, N., Zuhri, R. A., & Elvina, S. (2023). Implementasi Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Sci-tech Journal (STJ)*, 2(2), 217-232.
- Gafar, T. F., & IP, S. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ALBOACEN*, 1(2).
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61-76.
- Kaffah, S., Syam, R. Z. A., & Nurlidia, R. F. (2018). Pemanfaatan Media Sosial pada Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Singapura. In *Proceeding of International Conference Knowledge and Scholarly Communication*. Yogyakarta: MIP-UGM.
- Mangku, D. G. S., & Yuliantini, N. P. R. (2020). Penggunaan Media Sosial Secara Bijak Sebagai Penanggulangan Tindak Pidana Hate Speech Pada Mahasiswa Jurusan Hukum Dan Kewarganegaraan Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Media Ganesha FHIS*, 1(2), 57-63.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Rahayu, R., Iskandar, S., & Abidin, Y. (2022). Inovasi pembelajaran abad 21 dan penerapannya di Indonesia. *Jurnal Basicedu*, 6(2), 2099-2104.
- Santoso, B. S., Rahmah, M., Setiasari, T., & Sularsih, P. (2015). Perkembangan dan masa depan telemedika di Indonesia. *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141-161.
- Sriyati, S., Satria, F., & Sudewi, S. (2017). Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5, 80-87.
- Syamsuar, S., & Reflianto, R. (2019). Pendidikan dan tantangan pembelajaran berbasis teknologi informasi di era revolusi industri 4.0. *E-Tech: Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6(2).
- Yandra, A. (2016). E-government dengan memanfaatkan teknologi informasi. *POLITIK*, 12(1), 1769.
- Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*, 2(2), 83-91.