

***ONLINE-BASED PUBLIC SERVICES IN THE VILLAGE (A STUDY ON  
PERMISAN VILLAGE, JABON DISTRICT)***

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI DESA (STUDI PADA DESA  
PERMISAN KECAMATAN JABON)**

**Fierda Lestari SP<sup>1</sup>, Emmira Iffat<sup>2</sup>, Mokh. Irwanto<sup>3</sup>, M. Fatihul Iman<sup>4</sup>, Sutrisno<sup>5</sup>, Sigit Hermawan<sup>6</sup>**

Master of Management, Faculty of Business, Law, and Social Sciences, Muhammadiyah  
University of Sidoarjo<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

[fierda.sarpangga@pln.co.id](mailto:fierda.sarpangga@pln.co.id)<sup>1</sup>, [emmiraiffat24@gmail.com](mailto:emmiraiffat24@gmail.com)<sup>2</sup>, [irwangm109@gmail.com](mailto:irwangm109@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[fatihuliman27@gmail.com](mailto:fatihuliman27@gmail.com)<sup>4</sup>, [sutris11@umsida.ac.id](mailto:sutris11@umsida.ac.id)<sup>5</sup>, [sigithermawan@umsida.ac.id](mailto:sigithermawan@umsida.ac.id)<sup>6</sup>

**ABSTRACT**

*The era of globalization and the development of information technology have driven digital transformation in public services, including at the village level, with Permisan Village in Jabon District becoming an interesting example of online-based public service implementation. This research aims to examine and analyze the implementation of online-based public services in Permisan Village, Jabon District, as well as identify supporting and inhibiting factors in its application. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, involving in-depth interviews, participant observation, and documentation studies to explore the implementation of online-based public services in Permisan Village. Data analysis uses the Miles and Huberman interactive model, with triangulation techniques and member checking to ensure data validity. The research results show that the implementation of online-based public services in Permisan Village, Jabon District is an initiative to improve the efficiency and accessibility of public services, with the Sipraja system for general correspondence and Plavon for population administration. Despite facing challenges such as the digital divide and technical constraints, this system has had a positive impact by accelerating services and providing flexibility of access. The main supporting factors include the commitment of the village government, effective socialization, and positive response from residents, while inhibiting factors include the digital divide, technical constraints, and limited infrastructure. The village government continues to strive to overcome existing challenges, including plans to expand wifi networks and improve information technology infrastructure, to optimize the implementation of this system.*

**Keywords:** Public Services, Digital Transformation, Implementation, Permisan Village, Technology.

**ABSTRAK**

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk di tingkat desa, dengan Desa Permisan di Kecamatan Jabon menjadi contoh menarik implementasi pelayanan publik berbasis online. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi untuk mengeksplorasi implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, dengan teknik triangulasi dan member checking untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian memaparkan bahwa Implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon merupakan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, dengan sistem Sipraja untuk pengurusan surat-surat umum dan Plavon untuk administrasi kependudukan. Meskipun menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital dan kendala teknis, sistem ini telah memberikan dampak positif dengan mempercepat pelayanan dan memberikan fleksibilitas akses. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pemerintah desa, sosialisasi efektif, dan respon positif warga, sementara faktor penghambat termasuk kesenjangan digital, kendala teknis, dan keterbatasan infrastruktur. Pemerintah desa terus berupaya mengatasi tantangan yang ada, termasuk rencana perluasan jaringan wifi dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, untuk mengoptimalkan implementasi sistem ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Implementasi, Desa Permisan, Teknologi.

## INTRODUCTION

### Background

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan publik. Transformasi digital yang terjadi secara masif telah mendorong pemerintah di berbagai tingkatan untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. (Purba et al., 2021) Paradigma e-government atau pemerintahan elektronik kini menjadi tren global yang diadopsi oleh banyak negara, termasuk Indonesia, sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). (Nugroho & Purbokusumo, 2020)

Di Indonesia, implementasi e-government telah menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk mewujudkan "Indonesia Digital" dan mendorong transformasi digital di berbagai sektor. (Setyasih, 2022) Namun, upaya digitalisasi pelayanan publik ini tidak hanya terbatas pada level pemerintah pusat atau daerah, tetapi juga mulai merambah hingga ke tingkat pemerintahan desa.

Desa, sebagai salah satu entitas pemerintahan, memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan, yaitu meliputi pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Untuk menjalankan fungsi-fungsi ini, desa dilengkapi dengan berbagai peraturan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan urusan pemerintahan. Selain itu, desa juga

memperoleh pendanaan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta sumber-sumber lainnya (Ikhsaluddin, 2021). Desa, sebagai unit pemerintahan terkecil dan terdekat dengan masyarakat, memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses oleh warganya. (Revida et al., 2022)

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk melayani dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka di berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah sering disebut sebagai pelayan masyarakat. Untuk memenuhi tugas ini, pemerintah membentuk berbagai badan organisasi di bawah pengawasan pemerintah yang bertujuan melayani kebutuhan rakyat. Salah satu contohnya adalah pemerintahan desa, yang merupakan unit paling dasar dalam struktur pemerintahan di Indonesia. Pemerintahan desa terdiri dari wilayah yang dihuni oleh sekelompok orang yang diakui secara hukum. Dalam menjalankan tugas pemerintahan, desa dibantu oleh kantor desa untuk memastikan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat desa dapat tercapai dengan optimal. (Styo & Sukmana, 2022)

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam struktur kerja pemerintah dapat diwujudkan melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi ini mencakup aktivitas yang terkait dengan pengolahan data dan informasi, sistem manajemen, serta proses kerja secara digital (Kurnia & Rosdiana, 2023). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dan memiliki keterkaitan erat dengan proses kerja.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun

2014 tentang Desa telah memberikan otonomi yang lebih besar kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sendiri, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hal ini membuka peluang bagi desa untuk berinovasi dan mengadopsi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik berbasis online di tingkat desa menjadi sebuah terobosan yang menjanjikan untuk mengatasi berbagai kendala klasik seperti birokrasi yang rumit, proses yang lama, dan keterbatasan akses informasi.(Labolo, 2017) Namun, implementasi pelayanan publik berbasis online di tingkat desa bukanlah tanpa tantangan.

Kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi isu yang signifikan di banyak daerah di Indonesia, terutama di wilayah pedesaan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang TIK menjadi hambatan utama dalam pengembangan sistem pelayanan online di desa. Selain itu, faktor budaya dan kebiasaan masyarakat yang masih lebih nyaman dengan sistem pelayanan konvensional juga perlu diperhatikan dalam proses transisi menuju pelayanan berbasis digital.(Onitsuka et al., 2018) Di tengah berbagai tantangan tersebut, beberapa desa di Indonesia telah mulai menginisiasi dan mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis online. Salah satu nya yakni di Desa Permisian, Kecamatan Jabon. Desa ini telah menunjukkan komitmen untuk mengadopsi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, meskipun berada di wilayah yang relatif jauh dari pusat kota.

Desa Permisian, dengan karakteristik geografis dan demografinya yang unik, menjadi lokus

yang menarik untuk mengkaji bagaimana sebuah desa berupaya mengintegrasikan teknologi dalam sistem pelayanan publiknya. Proses transisi dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem berbasis online di Desa Permisian tentunya memiliki dinamika tersendiri yang layak untuk diteliti secara mendalam. Bagaimana strategi yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat menjadi aspek-aspek penting yang perlu digali dalam penelitian ini.

Studi tentang pelayanan publik berbasis online di Desa Permisian tidak hanya relevan dalam konteks lokal, tetapi juga memiliki signifikansi yang lebih luas dalam diskursus tentang transformasi digital di tingkat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang proses, tantangan, dan peluang dalam mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis online di tingkat desa. Lebih jauh, studi ini juga dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain yang ingin mengadopsi sistem serupa, serta menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan e-government di tingkat desa.

Penelitian ini juga memiliki relevansi yang kuat dengan agenda pembangunan nasional, khususnya dalam upaya mewujudkan pemerataan pembangunan dan mengurangi kesenjangan antara desa dan kota. Melalui adopsi teknologi dalam pelayanan publik, desa diharapkan dapat meningkatkan daya saingnya dan memberikan pelayanan yang setara dengan wilayah perkotaan. Hal ini sejalan dengan semangat "membangun Indonesia dari pinggiran" yang menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional.

Dalam konteks yang lebih luas,

studi ini juga berkontribusi pada diskursus global tentang peran teknologi dalam pembangunan pedesaan (rural development). Bagaimana teknologi dapat menjadi katalis bagi pemberdayaan masyarakat desa dan peningkatan kualitas hidup mereka menjadi pertanyaan penting yang perlu dijawab. Pengalaman Desa Permisan dalam mengadopsi sistem pelayanan publik berbasis online dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana desa-desa di negara berkembang dapat memanfaatkan teknologi untuk mengatasi berbagai tantangan pembangunan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga relevan dengan agenda Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-9 tentang "Industri, Inovasi dan Infrastruktur" serta tujuan ke-16 tentang "Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh". Implementasi pelayanan publik berbasis online di tingkat desa dapat dilihat sebagai upaya untuk membangun infrastruktur yang tangguh, mendorong inovasi, serta memperkuat institusi pemerintahan di level grassroot.

Dari perspektif teoretis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan konsep e-government dan smart village. Bagaimana konsep-konsep yang umumnya diterapkan di wilayah perkotaan ini dapat diadaptasi dan diimplementasikan dalam konteks pedesaan menjadi aspek yang menarik untuk dikaji. Studi ini juga dapat memperkaya literatur tentang adopsi teknologi di tingkat lokal, khususnya dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Hasil studi dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah Desa Permisan untuk terus menyempurnakan sistem pelayanan publik berbasis online

yang telah diimplementasikan. Bagi desa-desa lain, studi ini dapat menjadi sumber pembelajaran dan inspirasi dalam mengembangkan sistem serupa. Sementara bagi pemerintah daerah dan pusat, temuan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan dan program yang mendukung digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Namun, implementasi pelayanan publik berbasis online di tingkat desa bukanlah solusi universal yang dapat diterapkan secara seragam di semua desa. Setiap desa memiliki karakteristik, potensi, dan tantangan yang unik. Oleh karena itu, studi ini juga akan mengeksplorasi bagaimana Desa Permisan mengadaptasi konsep pelayanan publik berbasis online sesuai dengan konteks lokalnya. Aspek kearifan lokal dan partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi sistem pelayanan online juga menjadi fokus penting dalam penelitian ini.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek di atas, penelitian tentang "Pelayanan Publik Berbasis Online di Desa (Studi pada Desa Permisan Kecamatan Jabon)" menjadi sangat relevan dan penting. Studi ini tidak hanya akan memberikan gambaran tentang implementasi teknologi di tingkat desa, tetapi juga dapat menjadi katalis bagi transformasi digital yang lebih luas di wilayah pedesaan Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoretis maupun praktis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong pembangunan desa yang berkelanjutan di era digital.

### **Formulation of the problem**

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka perumusan

masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon?

### **Research purposes**

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon.

## **LITERATURE REVIEW**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan warga. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan hukum yang berlaku (Widanti, 2022). Pelayanan ini ditujukan untuk semua warga negara dan penduduk tanpa diskriminasi, dengan tujuan utama untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat (Zamharira et al., 2023). Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah pada bagaimana pemerintah desa Permisan di Kecamatan Jabon menyelenggarakan pelayanan tersebut melalui platform online, yang potensial meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat desa.

### **Sistem Berbasis Online**

Sistem atau metode pelayanan berbasis online merujuk pada

penggunaan teknologi digital, terutama internet, untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik (Indrayani, 2023). Ini mencakup berbagai platform seperti situs web, aplikasi mobile, atau sistem manajemen informasi yang memungkinkan warga untuk mengakses informasi, mengajukan permohonan, melacak status layanan, atau berkomunikasi dengan aparat desa secara virtual. Pendekatan ini menghilangkan batasan waktu dan tempat, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan 24/7 dari mana saja, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. (Hamurdani & Kholik, 2023) Implementasinya dapat meliputi pengajuan dokumen secara online, sistem antrian digital, pembayaran elektronik untuk retribusi desa, atau portal informasi desa yang komprehensif, semuanya bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik di tingkat desa.

### **Desa**

Desa adalah entitas administratif terkecil dalam struktur pemerintahan Indonesia yang memiliki otonomi terbatas. Desa diakui sebagai komunitas hukum dengan batas geografis yang jelas, dimana penduduknya memiliki hak untuk mengelola urusan internal mereka sendiri. (Sugiman, 2018) Kewenangan ini mencakup aspek pemerintahan dan pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik lokal. Desa juga memiliki legitimasi kultural yang berakar pada sejarah dan tradisi setempat, yang diakui dan dilindungi oleh konstitusi. Meskipun memiliki tingkat otonomi tertentu, desa tetap merupakan bagian integral dari sistem pemerintahan nasional Indonesia, menciptakan keseimbangan antara pengelolaan lokal dan integrasi

nasional.(Wijayanto et al., 2022)

### **Pelayanan Publik Berbasis Online**

Pelayanan publik berbasis online adalah sistem penyediaan layanan dan informasi oleh pemerintah Desa Permisan, Kecamatan Jabon, kepada masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet. Sistem ini mencakup berbagai jenis pelayanan administratif seperti pengelolaan dokumen kependudukan, perizinan, atau surat keterangan, serta penyebaran informasi penting terkait program dan kebijakan desa. Pelayanan ini dilakukan melalui platform digital seperti website resmi desa, aplikasi mobile, sistem manajemen dokumen elektronik, atau media sosial resmi desa, yang memungkinkan warga untuk mengakses layanan dan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik di tingkat desa, sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan tata kelola desa.(Mulianingsih et al., 2024)

### **RESEARCH METHODS**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif tentang implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek dari fenomena ini, termasuk persepsi masyarakat, tantangan yang dihadapi, dan dampak dari implementasi sistem online tersebut.(J. Moleong, 2017)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi

partisipan, dan studi dokumentasi.(Sugiyono, 2019) Wawancara mendalam akan dilakukan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk, kepala desa, perangkat desa dan masyarakat pengguna layanan. Observasi partisipan dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan. Studi dokumentasi akan melibatkan penelaahan berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan desa, laporan pelayanan, dan data statistik penggunaan layanan online.

Sumber bahan penelitian utama adalah data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa Permisan, petugas pelayanan publik, operator sistem online, dan sampel masyarakat pengguna layanan. Data sekunder akan diperoleh dari berbagai dokumen resmi pemerintah desa, laporan tahunan, data statistik desa, serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pelayanan publik berbasis online di tingkat desa.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti akan memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Tahap penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi ke dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti matriks atau diagram, untuk memudahkan analisis. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan pola-pola dan temuan-temuan kunci dari data yang telah dianalisis.(Abdussamad, 2021)

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber

(membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi metode (membandingkan data dari berbagai metode pengumpulan), maupun triangulasi waktu (mengumpulkan data pada waktu yang berbeda). Selain itu, peneliti juga akan melakukan member checking, di mana hasil analisis akan dikonfirmasi kembali kepada informan kunci untuk memastikan akurasi interpretasi data. (Kusumastuti & Khoiron, 2019)

## RESULTS AND DISCUSSION

### Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa Permisan, Kecamatan Jabon

Implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik bagi warga desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, termasuk Kepala Desa, perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan publik online, dan warga desa sebagai pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa implementasi ini telah membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi desa.

Latar belakang implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan didasari oleh keinginan untuk memudahkan warga dalam mengurus administrasi kependudukan dan surat-menyerut. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Desa, "Untuk memudahkan warga dalam mengurus administrasi adminduk dan surat." Proses implementasi dimulai dengan sosialisasi kepada warga melalui RT RW dan media sosial yang dimiliki oleh pemerintah desa Permisan. Langkah ini menunjukkan upaya pemerintah desa untuk memastikan bahwa seluruh warga

mengetahui dan memahami sistem baru yang akan diterapkan.



Gambar 1 Wawancara dengan Kepala Desa

Dalam mendukung pelayanan publik online, pemerintah desa telah mengambil kebijakan untuk menunjuk salah satu perangkat desa sebagai operator aplikasi pelayanan online. Keputusan ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam memastikan kelancaran operasional sistem baru tersebut. Dengan adanya operator khusus, diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala teknis yang mungkin timbul selama proses implementasi dan penggunaan sistem. (Rosyadi et al., 2021)

Pelayanan publik online di Desa Permisan terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu Sipraja dan Plavon. Sipraja merupakan layanan untuk pengurusan surat-surat umum seperti surat keterangan dan surat domisili. Sementara itu, Plavon adalah layanan administrasi kependudukan yang mencakup pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, dan pindah datang. Pembagian ini menunjukkan upaya pemerintah desa untuk mengorganisir pelayanan publik secara sistematis dan komprehensif. (Saputra & Widiyarta, 2021)

Prosedur operasional pelayanan publik online di Desa Permisan mengharuskan setiap warga untuk memiliki akun untuk mengakses aplikasi pelayanan online. Langkah ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan



akuntabilitas dalam penggunaan sistem. Namun, pemerintah desa juga menyadari bahwa tidak semua warga memiliki kemampuan atau perangkat yang diperlukan untuk mengakses layanan online. Oleh karena itu, operator desa berperan penting dalam membantu warga yang mengalami kesulitan, termasuk menjelaskan prosedur dan membantu pembuatan akun.

Implementasi pelayanan publik online telah membawa dampak positif terhadap efisiensi administrasi desa. Kepala Desa menyatakan bahwa "pelayanan menjadi lebih cepat." Hal ini menunjukkan bahwa sistem online telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses berbagai layanan administratif. Selain itu, sistem ini juga memberikan fleksibilitas bagi warga, seperti yang diungkapkan oleh salah satu perangkat desa, "Kelebihan warga tidak harus datang langsung ke kantor desa, bisa diakses dimanapun dan juga bisa dicetak secara mandiri".



Gambar 2 Wawancara dengan Perangkat Desa Bagian Pelayanan Publik

Meskipun demikian, implementasi sistem ini tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi adalah kesenjangan digital di antara warga desa. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Desa, "Tidak semua warga bisa mengakses karena tidak memiliki hp android/smartphone seperti warga Lansia". Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian warga, terutama lansia, yang mungkin

mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online.

Kendala teknis juga menjadi tantangan dalam implementasi sistem ini. Perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan publik online menyebutkan bahwa gangguan jaringan dan masalah aplikasi (trouble) seringkali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di desa untuk mendukung kelancaran pelayanan publik online.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, pemerintah desa telah merencanakan beberapa langkah pengembangan. Salah satunya adalah rencana untuk memasang jaringan wifi di lebih banyak fasilitas umum. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan online bagi warga yang tidak memiliki koneksi internet pribadi. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga, "Sangat mudah, dan Ketika kuota saya habis saya langsung ke balai desa untuk numpang wifi." Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan wifi di tempat umum sangat membantu warga dalam mengakses layanan online.

Respon warga terhadap implementasi pelayanan publik online di Desa Permisan cenderung positif. Salah satu warga yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi online setiap kali membutuhkan surat, dengan bantuan operator. Warga tersebut juga mengungkapkan bahwa sistem ini sangat mudah digunakan dan telah meningkatkan kualitas layanan di Desa Permisan. Namun, warga juga memberikan saran untuk memperbanyak fasilitas wifi di tempat umum, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan aksesibilitas.

Meskipun implementasi pelayanan publik online di Desa Permisan telah



menunjukkan hasil positif, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Salah satunya adalah upaya untuk menjembatani kesenjangan digital, terutama bagi warga lansia dan mereka yang tidak memiliki perangkat atau keterampilan teknologi yang diperlukan. Pemerintah desa perlu mempertimbangkan program pelatihan atau pendampingan khusus untuk kelompok warga ini. (Sarjito, 2023) Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi prioritas penting. Hal ini tidak hanya mencakup perluasan jaringan wifi di tempat umum, tetapi juga peningkatan kualitas jaringan dan stabilitas aplikasi untuk mengurangi gangguan teknis yang sering terjadi. Investasi dalam infrastruktur ini akan sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas sistem pelayanan publik online di masa depan.

Pemerintah desa juga perlu mempertimbangkan pengembangan program literasi digital bagi warga. Hal ini dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kemampuan warga dalam menggunakan layanan online, sekaligus mengurangi ketergantungan pada bantuan operator desa. Program semacam ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala atau pembentukan kelompok sukarelawan digital yang dapat membantu sesama warga. (Ilham et al., 2023)

Lebih lanjut, penting bagi pemerintah desa untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan sistem berdasarkan umpan balik dari warga. Pengumpulan data tentang tingkat kepuasan pengguna, frekuensi penggunaan layanan, dan kendala yang dihadapi dapat memberikan wawasan berharga untuk penyempurnaan sistem di masa depan. (Amertha, 2024) Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan publik online terus berkembang sesuai

dengan kebutuhan dan harapan warga Desa Permisan.

Implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam memodernisasi sistem administrasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada warga. Meskipun masih menghadapi beberapa tantangan, inisiatif ini telah membawa perubahan positif dalam hal efisiensi dan aksesibilitas layanan. Dengan terus melakukan perbaikan dan pengembangan, diharapkan sistem ini dapat semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan administratif warga Desa Permisan di masa mendatang.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa Permisan, Kecamatan Jabon**

Implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon merupakan sebuah langkah maju dalam upaya modernisasi administrasi desa. Namun, seperti halnya setiap inovasi, penerapan sistem ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang mendukung maupun yang menghambat. (Sindiana & Rodiyah, 2023) Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, dapat diidentifikasi beberapa faktor pendukung dan penghambat utama dalam penerapan pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan.



Gambar 3 Wawancara dengan Perangkat Desa  
Faktor Pendukung:

1. **Komitmen Pemerintah Desa:**  
Salah satu faktor pendukung utama dalam penerapan pelayanan publik berbasis online di Desa Permisian adalah adanya komitmen yang kuat dari pemerintah desa. Hal ini terlihat dari pernyataan Kepala Desa yang menyebutkan bahwa latar belakang implementasi sistem ini adalah "Untuk memudahkan warga dalam mengurus administrasi adminduk dan surat." Komitmen ini juga tercermin dalam kebijakan yang diambil, seperti penunjukan perangkat desa khusus sebagai operator aplikasi pelayanan online. Kepala Desa menyatakan, "Kami menunjuk salah satu perangkat desa untuk menjadi operator aplikasi pelayanan online." Langkah ini menunjukkan keseriusan pemerintah desa dalam memastikan kelancaran operasional sistem baru tersebut.
2. **Sosialisasi yang Efektif:**  
Faktor pendukung lainnya adalah adanya upaya sosialisasi yang efektif kepada warga. Kepala Desa menjelaskan bahwa sosialisasi dilakukan "dengan cara sosialisasi kepada warga melalui RT RW dan sosial media yang ada di pemerintah desa permisan." Pendekatan multi-channel ini memungkinkan informasi tentang sistem baru dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang aktif di media sosial maupun yang lebih mengandalkan komunikasi tradisional melalui RT/RW.
3. **Sistem yang Komprehensif:**  
Pelayanan publik online di Desa Permisian mencakup berbagai jenis layanan yang komprehensif. Seperti yang dijelaskan oleh perangkat desa, "Ada 2 jenis pelayanan online disini, 1) Sipraja = sipraja adalah pelayanan surat-surat umum seperti surat keterangan, surat domisili dll. 2) Plavon = pelayanan adminduk mencakup ktp, kk, akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar dan pindah datang." Keberagaman layanan ini menjadi faktor pendukung karena memungkinkan warga untuk mengakses berbagai jenis layanan administratif melalui satu sistem terpadu.
4. **Peningkatan Efisiensi:**  
Implementasi sistem online telah terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan. Kepala Desa menegaskan bahwa dengan sistem ini, "pelayanan menjadi lebih cepat." Peningkatan efisiensi ini menjadi faktor pendukung yang kuat karena memberikan manfaat langsung baik bagi warga maupun perangkat desa dalam hal penghematan waktu dan sumber daya.
5. **Fleksibilitas Akses:**  
Sistem online memberikan fleksibilitas akses bagi warga. Seperti yang diungkapkan oleh perangkat desa, "Kelebihan warga tidak harus datang langsung ke kantor desa, bisa diakses dimanapun dan juga bisa dicetak secara mandiri." Fleksibilitas ini menjadi faktor pendukung yang signifikan, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas.
6. **Dukungan Infrastruktur:**  
Adanya fasilitas wifi di tempat-tempat umum menjadi faktor pendukung penting. Seorang warga menyatakan, "Sangat mudah, dan Ketika kuota saya habis saya langsung ke balai desa untuk numpang wifi." Ketersediaan akses internet gratis ini membantu mengatasi kendala bagi warga yang tidak memiliki koneksi internet pribadi.
7. **Respon Positif Warga:**  
Respon positif dari warga menjadi faktor pendukung yang tidak kalah

penting. Seorang warga yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi online setiap kali membutuhkan surat, dan menilai bahwa sistem ini telah meningkatkan kualitas layanan di Desa Permisan. Respon positif ini dapat mendorong adopsi yang lebih luas di kalangan warga.

Faktor Penghambat:

1. Kesenjangan Digital:

Salah satu faktor penghambat utama adalah adanya kesenjangan digital di antara warga desa. Kepala Desa mengakui bahwa "Tidak semua warga bisa mengakses karena tidak memiliki hp android/smartphone seperti warga Lansia." Kesenjangan ini dapat mengakibatkan sebagian warga, terutama lansia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online.

2. Kendala Teknis:

Gangguan teknis menjadi faktor penghambat yang signifikan. Perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan publik online menyebutkan bahwa "Gangguan jaringan, aplikasi trobel" sering menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Masalah teknis ini dapat mengganggu kelancaran pelayanan dan potensial mengurangi kepercayaan warga terhadap sistem online.

3. Keterbatasan Infrastruktur:

Meskipun sudah ada fasilitas wifi di beberapa tempat umum, masih ada kebutuhan untuk memperluas jangkauan. Seorang warga memberikan saran untuk "Fasilitas wifi di tempat umum diperbanyak lagi." Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang ada masih belum sepenuhnya memadai untuk mendukung akses universal terhadap layanan online.

4. Ketergantungan pada Operator:

Masih adanya ketergantungan warga pada bantuan operator menunjukkan bahwa tidak semua warga mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Seorang warga menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi online "yang dibantu oleh operator." Ketergantungan ini dapat menjadi penghambat dalam hal efisiensi dan pemberdayaan warga.

5. Keamanan Data:

Meskipun tidak secara eksplisit disebutkan dalam wawancara, keamanan data merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam sistem online. Prosedur yang mengharuskan setiap warga memiliki akun untuk mengakses aplikasi pelayanan online menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya keamanan. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, kekhawatiran tentang keamanan data dapat menjadi faktor penghambat bagi sebagian warga untuk mengadopsi sistem ini.

6. Keterbatasan Sumber Daya Manusia:

Penunjukan satu perangkat desa sebagai operator aplikasi pelayanan online, meskipun menunjukkan komitmen, juga dapat menjadi faktor penghambat jika terjadi overload atau ketidaktersediaan operator. Ketergantungan pada satu atau sedikit personel dapat menghambat kontinuitas layanan.

7. Resistensi Terhadap Perubahan:

Meskipun tidak secara langsung disebutkan dalam wawancara, resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan warga yang terbiasa dengan sistem konvensional, dapat menjadi faktor penghambat dalam adopsi sistem baru ini.

Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor pendukung dan penghambat secara efektif, Desa

Permisan dapat mengoptimalkan implementasi pelayanan publik berbasis online. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan warga desa.



Gambar 4 Wawancara dengan Warga Desa Permisan (Pengguna Layanan)

Penting untuk diingat bahwa transformasi digital adalah sebuah proses berkelanjutan yang membutuhkan komitmen jangka panjang, fleksibilitas, dan kesiapan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan warga.

## CONCLUSION

1. Implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon merupakan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik bagi warga desa. Sistem ini terdiri dari dua layanan utama: Sipraja untuk pengurusan surat-surat umum dan Plavon untuk administrasi kependudukan. Proses implementasi dimulai dengan sosialisasi melalui RT/RW dan media sosial, serta penunjukan operator khusus untuk mengelola sistem. Meskipun

menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital dan kendala teknis, sistem ini telah memberikan dampak positif dengan mempercepat pelayanan dan memberikan fleksibilitas akses bagi warga. Pemerintah desa terus berupaya mengatasi tantangan yang ada, termasuk rencana perluasan jaringan wifi di fasilitas umum dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi. Respon warga cenderung positif, menunjukkan bahwa sistem ini telah meningkatkan kualitas layanan di Desa Permisan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

2. Penerapan pelayanan publik berbasis online di Desa Permisan, Kecamatan Jabon dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi komitmen kuat dari pemerintah desa, sosialisasi yang efektif melalui berbagai saluran, sistem yang komprehensif mencakup berbagai jenis layanan, peningkatan efisiensi pelayanan, fleksibilitas akses bagi warga, dukungan infrastruktur berupa fasilitas wifi di tempat umum, dan respon positif dari warga. Sementara itu, faktor penghambat yang signifikan termasuk kesenjangan digital terutama di kalangan lansia, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan masalah aplikasi, keterbatasan infrastruktur yang masih perlu diperluas, ketergantungan warga pada bantuan operator, potensi masalah keamanan data, keterbatasan sumber daya manusia dengan hanya satu operator yang ditunjuk, serta kemungkinan adanya resistensi terhadap perubahan dari sistem konvensional ke sistem online. Pemahaman dan pengelolaan efektif terhadap faktor-faktor ini sangat penting untuk mengoptimalkan

implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisian.

Untuk mengoptimalkan implementasi pelayanan publik berbasis online di Desa Permisian, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain: memperluas dan meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan internet, termasuk penambahan fasilitas wifi di tempat-tempat umum; mengadakan program pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, terutama bagi warga lansia dan yang kurang familiar dengan teknologi; menambah jumlah operator untuk mengurangi ketergantungan pada satu personel; meningkatkan keamanan sistem untuk menjaga kepercayaan warga; melakukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkala berdasarkan umpan balik warga; mempertahankan opsi pelayanan konvensional sambil terus mendorong penggunaan sistem online; dan melibatkan warga dalam proses pengembangan sistem untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Desa Permisian dapat mengatasi tantangan yang ada dan mengoptimalkan manfaat dari sistem pelayanan publik berbasis online.

## REFERENCE

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.  
<https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/8793/buku-metode-penelitian-kualitati.html>
- Amertha, A. A. B. M. (2024). *Analisis Layanan Pengaduan Melalui Aplikasi Sidumas Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung Menggunakan Metode EUCS*. IPDN.
- Hamurdani, & Kholik, A. (2023). *SISTEM INFORMASI Manajemen Kesiswaan: Systematic Literature Review*. *Al - Kaff: Jurnal Sosial Humaniora*, 1(4).
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30.  
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
- Ilham, A. A., Zainuddin, Z., Nurtanio, I., Indrabayu, Niswar, M., Adnan, Warni, E., Tahir, Z., Alimuddin, A. P., Yohannes, C., Paundu, A. W., Yusuf, M., Bustamin, A., Aswad, I., Alief, M., Oemar, F. I., Areni, I. S., & Muslimin, Z. (2023). Peningkatan Kemampuan Literasi Digital Masyarakat dalam Upaya Membangun Desa Digital. *Technology Awareness for Tackling Community Issues*, 6(1).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.25042/jurnal\\_tepat.v6i1.296](https://doi.org/https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v6i1.296)
- Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia*. CV Cendekia Press.
- J. Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Kurnia, T., & Rosdiana, W. (2023). Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Tata Kelola Lembaga Publik Untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)*, 1(1).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Labolo, M. (2017). Peluang dan Ancaman Otonomi Desa Pasca

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 7(2), 73. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v7i2.42>
- Mulianingsih, I., Asmawi, M. R., & Firdiyani, F. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10643721>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 22(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17933/iptekkom.22.1.2020.1-17>
- Onitsuka, K., Hidayat, A. R. T., & Huang, W. (2018). Challenges for the next level of digital divide in rural Indonesian communities. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Di Negara Berkembang*, 84(2). <https://doi.org/10.1002/isd2.12021>
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26486/jpsb.v9i2.2103>
- Revida, E., Purba, S., Faza, I., Yendrianof, D., Syafrizal, Pratiwi, I. I., Sutrisno, E., Farrah, Harsanti, P. S., Faried, A. I., Prasetya, A. B., Fajrillah, Sipayung, P. D., & Hendrayani, Y. (2022). *Tata Kelola Bumdes Dalam Pengembangan Desa Wisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Rosyadi, S., Nugroho, R. A., Yusuf, M., & Yuniningsih, A. T. (2021). *Administrasi Publik di Era Disrupsi dan Big Data*. SIP Publishing.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sarjito, A. (2023). Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan di Negara Berkembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 106–124. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3814>
- Setyasih, E. T. (2022). Transformasi Digital Pemerintah Daerah Di Era Society 5.0: Studi Kasus Di Provinsi Jawa Barat. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 5(3), 59–66. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i3.657>
- Sindiana, D. A., & Rodiyah, I. (2023). Implementation of a Website Based Village Information System in the Dukuhsari Village Government Jabon Distric. *UMSIDA Preprints Server*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ups.3122>
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.316>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: CV. Alfabeta.

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wijayanto, R., Dewi, S. A. K., & Iswahyudi, G. (2022). Pemerintahan Desa dalam Karakteristik Otonomi Desa di Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 365–374. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1866>
- Zamharira, C., Ulsyafa, U., & Fanzikri, M. (2023). Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. *Jurnal Sanger: Social, Administration and Government Review*, 1(2).