

## Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire

Arjun<sup>1✉</sup>, Dian Urna Fasihat<sup>2</sup>, Chairul Adhim<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yapis Dompu, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen operasional, teknologi, dan proses kerja dalam meningkatkan efisiensi kerja di kantor desa tekasire. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan utama yang terlibat langsung dalam tata kelola pemerintahan desa, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator SID, Staf Administrasi Umum, Kaur Perencanaan, Kaur Keuangan, dan Kasi Pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional telah dilaksanakan secara partisipatif melalui perencanaan berbasis musyawarah, pembagian tugas informal namun efektif, serta pengawasan langsung meskipun belum terdokumentasi secara formal. Pemanfaatan teknologi informasi melalui penggunaan OpenSID telah membantu pengelolaan data, sementara kesiapan perangkat desa untuk beradaptasi dengan sistem digital cukup tinggi meski pelatihan masih terbatas. Proses kerja di kantor desa berjalan secara kolaboratif, didasarkan pada komunikasi dan pemahaman bersama, meskipun belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Tantangan utama berupa belum adanya SOP dan pelatihan teknis, namun diimbangi dengan komitmen yang kuat dari perangkat desa untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kantor Desa Tekasire memiliki potensi besar untuk mencapai efisiensi kerja yang lebih baik melalui penguatan sistem, pelatihan SDM, dan digitalisasi pelayanan.

**Kata kunci:** Efisiensi Kerja, Manajemen Operasional, Teknologi Informasi, Proses Kerja, Pemerintahan Desa.

### Abstract

*This study aims to analyze the role of operational management, technology, and work processes in improving work efficiency at tekasire village office. Using a qualitative approach with a case study method, data were obtained through in-depth interviews with seven key informants who are directly involved in village governance: the Village Head, Village Secretary, SID Operator, Administrative Staff, Planning Officer, Financial Officer, and Head of Government Affairs. The findings show that operational management has been carried out through participatory planning, informal but effective task distribution, and direct supervision, although formal evaluations are not yet implemented. The use of OpenSID as a village information system has facilitated data management, and village staff have shown readiness to adopt digital tools despite limited training and infrastructure. Work processes run collaboratively, relying on mutual understanding and communication, although Standard Operating Procedures (SOPs) have yet to be formalized. Challenges such as the absence of SOPs and lack of technical training are counterbalanced by a strong commitment among staff to improve services. This study concludes that Tekasire Village Office has the potential to enhance efficiency through structured planning, improved human resources, and increased digital integration.*

**Keywords:** Efficiency, Operational Management, Digital Governance, Village Office, Work Process.

Copyright (c) 2025 Arjun

✉ Corresponding author :

Email Address : [putraarjun419@gmail.com](mailto:putraarjun419@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Efisiensi kerja dalam pemerintahan desa merupakan elemen kunci yang menentukan kualitas layanan publik serta keberhasilan pelaksanaan program pembangunan lokal. Desa

Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja.....

sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan negara. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas-tugas administrasi dan pelayanan publik di tingkat desa harus dilakukan secara efektif, cepat, dan tepat sasaran. Menurut Nugroho (2022), efisiensi dalam birokrasi desa menjadi prasyarat penting untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan warga. Senada dengan itu, Santoso dan Lestari (2023) menyatakan bahwa desa yang mampu mengelola operasionalnya secara efisien akan lebih adaptif dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang terus berkembang. Dalam mewujudkan efisiensi tersebut, diperlukan pendekatan menyeluruh yang mencakup aspek manajemen operasional, pemanfaatan teknologi informasi, serta perancangan proses kerja yang terstandar. Ketiga elemen ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling melengkapi dalam menciptakan sistem kerja yang harmonis dan produktif. Menurut Handayani dan Firmansyah (2023), integrasi antara teknologi dan manajemen operasional mampu meningkatkan produktivitas kerja aparatur desa secara signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Yuliana dan Siregar (2024) menekankan bahwa keberadaan sistem kerja yang jelas dan terdokumentasi secara formal sangat penting dalam menjamin konsistensi layanan publik di tingkat desa.

Manajemen operasional yang efisien merupakan fondasi utama dalam mendukung jalannya pemerintahan desa, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan pencapaian tujuan pembangunan lokal. Kantor desa sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat memerlukan sistem operasional yang tertata baik agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks ini, manajemen operasional meliputi pengelolaan sumber daya manusia, pengaturan alur kerja, penjadwalan kegiatan harian, serta pengendalian terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan publik (Suryana & Astuti, 2023; Prasetyo et al., 2024). Keberhasilan manajemen operasional di tingkat desa sangat ditentukan oleh keterampilan kepala desa dan perangkatnya dalam membuat perencanaan kegiatan yang terukur, menugaskan pekerjaan secara adil, dan mengawasi pelaksanaannya secara konsisten. Sejalan dengan hal tersebut, Wulandari dan Gunawan (2023) menegaskan bahwa efektivitas kerja aparat desa tidak semata ditentukan oleh jumlah tenaga kerja, tetapi lebih pada bagaimana proses kerja dirancang dan dijalankan secara sistematis. Dengan penerapan manajemen yang tepat, beban kerja dapat didistribusikan secara proporsional, sehingga hasil pelayanan publik menjadi lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Seiring dengan transformasi digital yang terus berkembang, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi kerja di berbagai lembaga pemerintahan, termasuk pemerintahan desa. Teknologi digital seperti aplikasi manajemen surat, sistem informasi desa (SID), dan layanan berbasis *cloud* menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat pelayanan publik (Fatkhurrohman et al., 2023; Yuniarti & Hidayat, 2024). Kehadiran teknologi memudahkan aparat desa dalam melakukan pendataan warga, mengelola surat menyurat secara elektronik, serta menyediakan informasi desa yang dapat diakses publik secara transparan. Penggunaan sistem digital juga mengurangi beban kerja administratif secara signifikan, menekan angka kesalahan dalam pengarsipan manual, serta mempercepat proses pengambilan keputusan karena informasi dapat diakses kapan saja. Digitalisasi dalam manajemen desa mendorong terciptanya sistem pelayanan yang akuntabel dan partisipatif, karena memungkinkan masyarakat untuk ikut memantau kinerja pemerintahan melalui platform daring yang disediakan desa (Rahmatullah & Karsono, 2022; Syahputra & Rofiq,

2023). Dengan demikian, teknologi informasi berperan strategis dalam menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif di lingkungan pemerintahan desa.

Selain manajemen operasional dan pemanfaatan teknologi, efektivitas kerja di kantor desa juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses kerja dirancang dan dijalankan. Proses kerja yang terstruktur dan efisien menjadi salah satu indikator penting dari kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Proses kerja dalam konteks ini tidak sekadar menyusun agenda kegiatan, tetapi juga meliputi bagaimana koordinasi antarlembaga desa dijalankan, bagaimana alur birokrasi dibangun untuk mempercepat layanan, dan bagaimana mekanisme pengawasan internal dilakukan untuk menjamin mutu hasil kerja. Ketidakefisienan dalam proses kerja, seperti duplikasi tugas, alur birokrasi yang panjang, atau ketidaktepatan dalam distribusi wewenang, sering kali menjadi penyebab utama lambannya pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat (Harahap & Nurlaili, 2023). Oleh karena itu, peningkatan proses kerja di kantor desa harus terus diupayakan melalui penyusunan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas, pelatihan pegawai secara rutin dan berkelanjutan, serta evaluasi berkala atas kinerja organisasi (Maulidina & Salim, 2024). Selain itu, perlu adanya integrasi antara proses kerja dan sistem teknologi yang digunakan agar tidak terjadi redundansi atau tumpang tindih antara metode manual dan digital (Fathoni & Rizal, 2022; Azizah & Bahar, 2023).

Manajemen operasional, teknologi, dan proses kerja harus dipahami sebagai satu kesatuan yang saling melengkapi. Tidak akan tercipta efisiensi kerja yang optimal jika hanya salah satu aspek yang dikembangkan sementara yang lain diabaikan. Misalnya, pengadaan perangkat lunak manajemen desa tanpa pelatihan yang memadai dan SOP yang mendukung hanya akan menghasilkan sistem yang tidak digunakan secara maksimal. Demikian pula, manajemen yang tertib tidak akan produktif jika alur proses kerja yang ada masih bersifat manual dan lamban. Maka dari itu, sinergi yang seimbang antara struktur kerja, pendekatan digital, dan pengelolaan sumber daya manusia adalah kunci dalam membangun pemerintahan desa yang tangguh, modern, dan responsif terhadap kebutuhan warganya (Lestari & Gunawan, 2023; Kurniawan & Siregar, 2024).

Desa Tekasire, yang terletak di Kecamatan Manggalewa, Kabupaten Dompu, merupakan salah satu desa yang sedang berupaya memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis efisiensi kerja. Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, ditemukan bahwa proses administrasi masih didominasi oleh pencatatan manual dengan sistem dokumentasi yang belum tertata rapi. Beberapa perangkat desa telah mampu mengoperasikan komputer, namun pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi arsip digital atau sistem pelayanan daring belum diimplementasikan secara maksimal. Akibatnya, proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang cenderung memakan waktu lebih lama, rentan terhadap kesalahan, serta menyulitkan dalam pelacakan dokumen dan transparansi pelayanan. Hal ini juga berdampak pada rendahnya efisiensi kerja dan kurang optimalnya kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Proses manajemen operasional juga masih bertumpu pada individu tertentu, yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tersendat jika salah satu staf berhalangan hadir. Selain itu, belum tersedianya prosedur standar dan terbatasnya pelatihan menjadi kendala utama dalam menciptakan sistem kerja yang efisien dan berkelanjutan. Kondisi ini berdampak pada ketergantungan yang tinggi terhadap personel tertentu, lemahnya kontinuitas pelayanan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan desa. Tanpa sistem kerja yang terdokumentasi dan personel yang terlatih secara merata, upaya peningkatan efisiensi dan kualitas layanan

publik akan sulit dicapai secara konsisten. Selain beberapa masalah tersebut urgensi dari penelitian ini semakin mengemuka karena banyak desa di Indonesia, termasuk Desa Tekasire, masih menghadapi tantangan dalam hal efisiensi kerja, digitalisasi, serta penyusunan sistem manajemen operasional yang sistematis. Zein et al. (2023) menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik berpotensi meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan serta menurunkan biaya operasional. Namun, seperti yang dikemukakan oleh (Salman, 2024), hambatan utama digitalisasi di level desa adalah rendahnya literasi digital, keterbatasan pelatihan, serta belum meratanya infrastruktur pendukung. Oleh karena itu, riset ini menjadi penting dalam memberikan landasan untuk mengatasi hambatan tersebut secara strategis.

Kesenjangan empiris dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar studi lebih menitikberatkan pada efisiensi layanan publik dari sisi penggunaan teknologi secara umum tanpa melihat integrasinya dengan manajemen operasional dan proses kerja secara menyeluruh di level desa. Misalnya, penelitian oleh Fauziah dan Hidayat (2022) hanya menyoroti pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat, namun tidak menjelaskan bagaimana struktur kerja internal desa diatur untuk mendukung efisiensi tersebut. Demikian pula, studi Maulidina dan Salim (2024) lebih menekankan pentingnya prosedur kerja standar, tetapi belum mengaitkan secara langsung dengan penerapan teknologi serta konteks operasional di pemerintahan desa. Padahal, efisiensi kerja yang berkelanjutan di desa membutuhkan pendekatan holistik yang menggabungkan ketiga elemen: manajemen, teknologi, dan proses kerja. Maka dari itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan gambaran empiris yang lebih lengkap serta relevan terhadap praktik nyata yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini penting dilakukan karena mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan kapasitas pemerintahan desa melalui integrasi antara manajemen operasional, teknologi, dan proses kerja yang efisien. (Tazam & Safitri, 2024), menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi desa berdampak positif terhadap kinerja dan transparansi aparatur desa. Sementara itu, (Fitriana et al., 2023), menambahkan bahwa pemanfaatan aplikasi seperti OpenSID membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya diskursus akademik dan memberi panduan praktis bagi desa-desa lain yang ingin meningkatkan efisiensi layanan publiknya.

Menurut laporan Kementerian Desa PDTT (2024), desa-desa yang mengadopsi teknologi digital dan sistem manajemen operasional secara sistematis mengalami peningkatan produktivitas hingga 37% dalam pelayanan administrasi dan sosial. Fakta ini memperkuat bahwa sinergi antara manajemen operasional, penggunaan teknologi, dan efisiensi proses kerja dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat lokal (Suharyanto et al., 2024). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana ketiga aspek tersebut berkontribusi terhadap efisiensi kerja di Kantor Desa Tekasire, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan utama yang menghalangi optimalisasi sistem kerja dan memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi desa-desa lain di Kabupaten Dompu (Iskandar & Huda, 2023; Fitriani et al., 2024).

## KAJIAN PUSTAKA

### Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan salah satu elemen kunci dalam pengelolaan organisasi modern, baik di sektor publik maupun swasta. Secara umum, manajemen operasional mencakup seluruh proses yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap aktivitas operasional sehari-hari guna memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Menurut Heizer dan Render (2020), manajemen operasional adalah rangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai tambah dalam bentuk barang dan jasa melalui transformasi input menjadi output. Hal ini menegaskan bahwa fungsi operasional berperan dalam menciptakan efisiensi proses dan kualitas hasil akhir. Selain itu, Anthony dan Govindarajan (2019) menambahkan bahwa manajemen operasional merupakan instrumen penting dalam mendukung pengambilan keputusan strategis agar seluruh aktivitas organisasi berjalan secara terkendali dan terukur.

Prinsip utama dalam manajemen operasional melibatkan penggunaan sumber daya secara optimal, termasuk tenaga kerja, peralatan, waktu, dan biaya, untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Tidak hanya berfokus pada aspek efisiensi (melakukan sesuatu dengan benar), manajemen operasional juga menekankan efektivitas (melakukan hal yang benar), sehingga organisasi dapat memenuhi kebutuhan stakeholders secara tepat waktu dan sesuai standar mutu. Tjiptono dan Diana (2021) menyatakan bahwa manajemen operasional yang baik harus mampu mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi agar tercipta sinergi dalam pencapaian tujuan. Dalam konteks yang lebih luas, Nasucha (2020) juga mengemukakan bahwa manajemen operasional adalah tulang punggung dari sistem organisasi karena memengaruhi hampir seluruh aspek pelaksanaan kerja, mulai dari penjadwalan kegiatan hingga distribusi sumber daya. Untuk mengukur keberhasilan manajemen operasional, diperlukan indikator yang dapat dijadikan acuan evaluasi. Menurut (Tjiptono & Diana, 2021), ada beberapa indikator manajemen operasional dalam konteks Desa antara lain meliputi:

1. Perencanaan kegiatan yang terstruktur
2. Distribusi tugas secara proporsional
3. Pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan
4. Pemanfaatan sumber daya manusia dan anggaran secara efektif

### Teknologi

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar dalam cara organisasi menjalankan aktivitasnya, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi informasi tidak hanya mempermudah akses dan pengolahan data, tetapi juga mendorong efisiensi kerja, akurasi layanan, dan peningkatan transparansi dalam birokrasi. Menurut Laudon dan Laudon (2021), teknologi informasi mendukung efisiensi organisasi melalui proses otomatisasi data dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, O'Brien dan Marakas (2019) menekankan bahwa sistem informasi modern menjadi tulang punggung dalam perencanaan strategis organisasi karena mampu menyediakan data real-time yang relevan untuk mendukung berbagai proses operasional.

Dalam konteks tata kelola organisasi publik maupun swasta, pemanfaatan teknologi informasi juga berkaitan erat dengan akuntabilitas dan partisipasi pengguna. Sistem digital seperti e-office, cloud computing, sistem informasi manajemen (SIM), dan perangkat lunak

berbasis web memungkinkan proses kerja yang lebih terintegrasi dan terdokumentasi. Hal ini membantu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat penyampaian informasi, dan memungkinkan pelaporan yang lebih transparan. Menurut Haag et al. (2020), teknologi informasi yang dirancang dengan baik mampu memperkuat interaksi antara lembaga dan pengguna layanan, menciptakan ekosistem kerja yang responsif dan adaptif. Sementara itu, Jogiyanto (2017) menggarisbawahi pentingnya kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem teknologi sebagai syarat utama agar inovasi digital dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan. Adapun indikator dari pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dalam sebuah organisasi menurut, (Fatkhurrohman et al., 2023; Yuniarti & Hidayat, 2024), meliputi:

1. Penggunaan aplikasi sistem informasi desa (SID) atau e-office
2. Kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi digital
3. Integrasi data pelayanan warga secara elektronik
4. Ketersediaan layanan daring yang dapat diakses oleh masyarakat

### Proses Kerja

Proses kerja dalam pemerintahan desa mencakup serangkaian aktivitas yang disusun secara sistematis untuk mendukung kelancaran pelayanan publik dan fungsi administratif. Elemen utama dalam proses kerja ini antara lain adalah alur kerja yang terstruktur, koordinasi antarbagian, pembagian tugas yang jelas, serta mekanisme pengawasan yang terencana. Robbins dan Coulter (2019) menyatakan bahwa efisiensi proses kerja tercapai melalui struktur organisasi yang tepat, perencanaan operasional yang baik, serta pengelolaan sumber daya yang efektif. Selanjutnya, Siagian (2020) menambahkan bahwa proses kerja yang baik ditandai oleh kejelasan tanggung jawab, kontinuitas pelaksanaan, dan integrasi antarunit kerja yang berjalan harmonis.

Dalam praktiknya, proses kerja yang terdefinisi dengan baik menjadi fondasi penting bagi kelancaran pelayanan publik di tingkat desa. Tanpa alur kerja yang jelas, kegiatan pemerintahan rawan mengalami duplikasi tugas, tumpang tindih wewenang, serta keterlambatan dalam pengambilan keputusan. Menurut Handoko (2016), efektivitas proses kerja dapat diukur dari sejauh mana aktivitas organisasi berjalan sesuai prosedur dan menghasilkan output yang sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Sedangkan Harahap dan Nurlaili (2023) menekankan bahwa organisasi publik seperti pemerintahan desa memerlukan penyusunan prosedur operasional standar (SOP) untuk menjamin keseragaman pelaksanaan tugas dan meminimalkan kesalahan teknis dalam operasional harian. Menurut (Harahap & Nurlaili, 2023; Maulidina & Salim, 2024), indikator proses kerja dalam konteks Desa meliputi:

1. Tersusunnya prosedur operasional standar (SOP) untuk setiap jenis layanan
2. Mekanisme koordinasi yang terintegrasi antarunit kerja
3. Pengawasan internal yang berjalan secara rutin
4. Evaluasi terhadap alur birokrasi untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan

### Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja merupakan *outcome* dari sistem manajerial, teknologi, dan proses kerja yang terintegrasi dengan baik. Dalam konteks pemerintahan desa, efisiensi tidak hanya menyangkut penghematan waktu atau biaya, tetapi juga bagaimana setiap sumber daya, baik manusia, finansial, maupun teknologi, dimanfaatkan secara optimal untuk memberikan

pelayanan publik yang maksimal. Drucker (2007) membedakan efisiensi sebagai “*melakukan sesuatu dengan benar*,” sedangkan efektivitas adalah “*melakukan hal yang benar*”, dua hal yang saling melengkapi dalam penyelenggaraan layanan publik. Senada dengan itu, Zein et al. (2023) menegaskan bahwa efisiensi kerja dalam sektor pemerintahan mencerminkan kemampuan institusi dalam mengatur sumber daya secara rasional dan bertanggung jawab guna mencapai hasil yang bermakna bagi masyarakat.

Pemerintahan desa yang efisien akan menunjukkan kinerja yang cepat, tepat, serta minim kesalahan administratif. Efisiensi juga tercermin dalam produktivitas aparatur desa yang meningkat, beban kerja yang merata, serta pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan warga. Suharyanto et al. (2024) menjelaskan bahwa indikator efisiensi kerja meliputi kecepatan penyelesaian tugas, ketepatan hasil layanan, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi atau kebutuhan lokal. Selain itu, Moenir (2010) menyatakan bahwa efisiensi kerja yang tinggi ditandai oleh minimnya pemborosan waktu, tenaga, dan biaya serta pencapaian hasil yang konsisten dengan target yang telah direncanakan. Adapun indikator efisiensi kerja dalam konteks Desa menurut (Zein et al., 2023; Suharyanto et al., 2024), meliputi:

1. Waktu penyelesaian pelayanan yang lebih singkat
2. Penurunan tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tugas
3. Optimalisasi anggaran dan tenaga kerja
4. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana manajemen operasional, pemanfaatan teknologi, dan proses kerja berkontribusi terhadap efisiensi kerja di Kantor Desa Tekasire, Kecamatan Manggalewa, Kabupaten Dompu. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika sosial dan organisasi secara holistik, melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian dan konteks lapangan (Moleong, 2021). Fokus penelitian ini tidak hanya pada data numerik, melainkan pada makna, proses, serta persepsi dari para pelaku di dalam sistem pemerintahan desa.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Tekasire, Kecamatan Manggalewa, Kabupaten Dompu. Lokasi ini dipilih secara purposif karena dinilai merepresentasikan desa yang sedang berproses dalam membangun efisiensi kerja melalui penerapan manajemen operasional dan teknologi, namun masih menghadapi tantangan struktural dan teknis. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan, mencakup tahap observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data.

### Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive sampling dengan kriteria informan yang memahami dan terlibat langsung dalam proses manajemen pemerintahan desa. Informan utama terdiri atas:

1. Kepala Desa Tekasire,
2. Sekretaris Desa,

3. Operator Sistem Informasi Desa (SID),
4. Staf administrasi umum,
5. Kaur Perencanaan,
6. Kaur Keuangan,
7. Kasi Pemerintahan Desa Tekasire.

Jumlah informan bersifat fleksibel mengikuti prinsip saturasi data, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak menunjukkan temuan baru.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)  
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, pandangan, dan praktik dari perangkat desa serta masyarakat terkait penerapan manajemen, teknologi, dan alur kerja di kantor desa.
2. Observasi Partisipatif  
Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan publik, sistem pengelolaan dokumen, penggunaan teknologi, serta interaksi antarpersonel di kantor desa.
3. Dokumentasi  
Dokumen yang dikaji meliputi struktur organisasi, SOP, laporan kegiatan, arsip digital, dan catatan administrasi yang relevan untuk mengetahui bentuk formal manajemen dan proses kerja yang diterapkan.

### Uji Keabsahan Data: Triangulasi

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa temuan benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan triangulasi yang meliputi sumber, teknik, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber  
Validitas data dijaga dengan cara membandingkan informasi dari tujuh informan utama, yaitu Kepala Desa, Sekretaris, Operator SID, Staf Administrasi Umum, Kaur Perencanaan, Kaur Keuangan, dan Kasi Pemerintahan. Setiap informan memiliki peran yang berbeda dalam manajemen operasional, pemanfaatan teknologi, maupun proses kerja. Dengan membandingkan perspektif mereka, peneliti dapat mengkonfirmasi apakah informasi yang disampaikan konsisten dan mencerminkan realitas bersama. Misalnya, keterangan mengenai penggunaan *OpenSID* untuk administrasi data diverifikasi antara Operator SID, Staf Administrasi, dan Kepala Desa untuk memastikan kesesuaian praktik di lapangan.
2. Triangulasi Teknik  
Peneliti tidak hanya bergantung pada wawancara, tetapi juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, koordinasi kerja, serta pemanfaatan perangkat teknologi. Selain itu, dokumen resmi desa seperti struktur organisasi, laporan kegiatan, arsip digital, dan catatan administrasi juga ditelaah. Dengan demikian, data yang diperoleh melalui wawancara dapat diperkuat melalui bukti observasi dan dokumen tertulis. Misalnya, pernyataan mengenai belum adanya SOP tertulis tidak hanya muncul dari wawancara, tetapi juga diperkuat dengan ketiadaan dokumen SOP resmi dalam arsip desa.

### 3. Triangulasi Waktu

Pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi jawaban informan dan kestabilan praktik kerja di lapangan. Hal ini penting karena dinamika kerja di kantor desa bisa berubah mengikuti jadwal kegiatan atau beban administrasi tertentu. Dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada momen berbeda, peneliti dapat memastikan bahwa data yang terkumpul tidak bersifat sesaat, melainkan benar-benar menggambarkan pola kerja yang berulang dan berkesinambungan.

Dengan penerapan triangulasi ini, penelitian mampu menjamin bahwa hasil yang diperoleh tidak hanya berdasarkan persepsi tunggal, melainkan sudah melalui proses konfirmasi silang antar sumber, antar metode, dan antar waktu. Hal ini meningkatkan kredibilitas dan validitas penelitian, sesuai dengan prinsip keabsahan data yang dianjurkan Lincoln & Guba (1985).

### Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang mencakup tiga tahap utama:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar ke dalam bentuk narasi yang bermakna dan relevan. Data disaring berdasarkan tema utama: manajemen operasional, teknologi informasi, dan efisiensi proses kerja.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk matriks, narasi, dan tabel tematik untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian ini menekankan hubungan antara praktik di lapangan dengan teori yang digunakan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan ditarik berdasarkan pola, kecenderungan, dan makna yang muncul dari data. Verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta diskusi dengan informan untuk memastikan validitas data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara mendalam dengan tujuh informan utama yang terlibat langsung dalam manajemen pemerintahan di Kantor Desa Tekasire, diperoleh gambaran bahwa efisiensi kerja telah diupayakan melalui berbagai langkah strategis yang mencakup aspek manajemen operasional, teknologi informasi, dan proses kerja. Meskipun beberapa unsur masih dalam tahap pengembangan, seluruh informan menunjukkan kesadaran, komitmen, dan keterbukaan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja internal. Temuan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Penerapan Manajemen Operasional dalam Mendukung Efisiensi Kerja

Manajemen operasional di Kantor Desa Tekasire telah mencerminkan upaya dalam mewujudkan perencanaan yang terstruktur dan partisipatif. Kepala Desa menyatakan, "Kami menyusun rencana kerja berdasarkan musyawarah, dan pelaksanaannya menyesuaikan kebutuhan yang berkembang." Pernyataan ini menandakan bahwa perencanaan sudah

mempertimbangkan kondisi aktual dan bersifat fleksibel sesuai kebutuhan masyarakat. Dari sisi distribusi tugas, meskipun belum menggunakan sistem tertulis, koordinasi antarperangkat berjalan secara efektif melalui komunikasi harian. Sekretaris Desa menyebutkan, *"Kami belum menggunakan sistem tertulis, tetapi komunikasi harian cukup membantu dalam membagi tanggung jawab,"* sementara Staf Administrasi menyatakan, *"Kami saling bantu jika ada pekerjaan yang mendesak,"* menandakan adanya kerja sama antarpersonel. Terkait pengawasan dan evaluasi kinerja, Kasi Pemerintahan menyampaikan bahwa ia terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan, sedangkan Kepala Desa juga melakukan pengawasan secara langsung. Meskipun belum berbasis format evaluasi tertulis, kegiatan pengawasan ini sudah berlangsung secara berkelanjutan. Kaur Keuangan menambahkan, *"Laporan keuangan kami susun bersama. Beberapa bagian sudah berjalan baik, tinggal ditingkatkan dari sisi pemahaman alurnya,"* yang menunjukkan pemanfaatan SDM dan anggaran secara efektif.

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi**

Kantor Desa Tekasire telah menggunakan OpenSID sebagai basis data penduduk. Operator SID menyatakan, *"SID sangat membantu pencatatan data. Ke depan kami ingin gunakan untuk layanan lain juga."* Ini menunjukkan bahwa sistem informasi desa telah digunakan dan direncanakan untuk dikembangkan ke ranah pelayanan publik secara lebih luas. Kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan perangkat digital juga terlihat dari pernyataan Staf Administrasi: *"Kami pakai komputer untuk surat menyurat dan dokumentasi. Kalau ada hal baru, biasanya kami pelajari bersama."* Hal ini memperlihatkan kesiapan perangkat desa dalam mengadopsi teknologi. Integrasi data pelayanan secara elektronik memang belum optimal, namun sudah dimulai dalam bentuk pelaporan digital dan perencanaan menggunakan Excel. Kaur Perencanaan menyampaikan, *"Saat ini kami masih pakai Excel untuk rencana kerja. Tapi kami terbuka kalau nanti akan digunakan sistem digital."* Kaur Keuangan dan Kasi Pemerintahan pun menyatakan kesiapan untuk memperluas penggunaan sistem digital sebagai bentuk layanan daring. Kaur Keuangan: *"Kami buat laporan di komputer dan masih bisa dikembangkan."* Kasi Pemerintahan: *"Kami terbuka untuk mengembangkan sistem digital, agar proses pelayanan bisa lebih cepat dan rapi."*

### **Peran Proses Kerja dalam Mendukung Efisiensi dan Pelayanan**

Proses kerja yang berjalan saat ini di Kantor Desa Tekasire sudah menunjukkan pembagian tugas dan pelaksanaan kerja yang jelas meskipun belum didukung dengan SOP tertulis. Kepala Desa menyatakan, *"Kami belum punya SOP resmi, tapi kerja sudah terbagi dan berjalan seperti biasa."* Ini menunjukkan bahwa prosedur kerja telah berjalan secara praktis berdasarkan pengalaman. Koordinasi antarunit kerja, seperti keuangan, administrasi, dan perencanaan, telah dilakukan melalui mekanisme informal namun rutin, terutama ketika ada program atau kegiatan besar. Sekretaris Desa menyampaikan, *"Koordinasi kami lakukan kalau ada kegiatan besar atau hal penting yang harus diselesaikan bersama,"* sedangkan Kaur Perencanaan menambahkan, *"Kami selalu komunikasikan kegiatan sebelum dilaksanakan agar saling memahami tugas masing-masing."* Meskipun pengawasan internal dan evaluasi terhadap tumpang tindih pekerjaan belum dilakukan secara formal, praktik kerja saling bantu dan diskusi antarperangkat telah mencegah ketidakefisienan. Operator SID menyatakan, *"Kalau ada hal teknis, kami biasa diskusi dan atasi bareng."*

## Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa upaya peningkatan efisiensi kerja di Kantor Desa Tekasire menunjukkan adanya proses transisi dari pola kerja tradisional menuju sistem yang lebih modern. Perangkat desa telah berusaha mengintegrasikan manajemen operasional, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi kerja sehari-hari meskipun masih dengan cara yang sederhana. Kehadiran OpenSID, meskipun belum dimanfaatkan sepenuhnya, menandai awal digitalisasi pelayanan desa yang sejalan dengan temuan Fatkhurrohman et al. (2023) bahwa sistem informasi desa dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi data. Komitmen perangkat desa yang tinggi terlihat dari keterbukaan mereka terhadap pelatihan dan penyusunan SOP, yang dapat semakin memperkuat sistem kerja desa. Hal ini selaras dengan pandangan Maulidina dan Salim (2024) bahwa prosedur standar merupakan instrumen penting dalam mendukung kinerja pemerintahan desa.

Temuan ini menguatkan pandangan Drucker (2007) tentang pentingnya keseimbangan antara efektivitas (*doing the right things*) dan efisiensi (*doing things right*). Desa Tekasire telah menunjukkan langkah awal dengan membangun komunikasi yang partisipatif, keterbukaan pada teknologi, serta semangat kolaboratif. Hal ini sejalan dengan penelitian Zein et al. (2023) yang menekankan bahwa efisiensi desa hanya bisa dicapai melalui sinergi antara manajemen, digitalisasi, dan standar prosedural. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa komitmen perangkat desa merupakan modal utama, sementara dukungan struktural berupa SOP dan pelatihan teknis akan menjadi kunci keberhasilan dalam mendorong efisiensi kerja di Desa Tekasire.

## Penerapan Manajemen Operasional dan Kaitannya dengan Efisiensi

Manajemen operasional yang efektif mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (Handoko, 2014). Di Kantor Desa Tekasire, perencanaan kegiatan dilakukan secara partisipatif melalui musyawarah desa. Hal ini mencerminkan prinsip perencanaan strategis menurut Robbins & Coulter (2019), yaitu proses penentuan tujuan dan penyusunan strategi berdasarkan partisipasi seluruh elemen organisasi. Fleksibilitas yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan menandakan bahwa Kantor Desa Tekasire mampu menyesuaikan rencana dengan kondisi di lapangan, suatu hal yang penting dalam organisasi publik yang dinamis. Distribusi tugas yang dilakukan secara informal namun berjalan efektif melalui komunikasi aktif menunjukkan adanya bentuk *organizational culture* yang mendukung. Menurut Griffin (2016), komunikasi interpersonal yang kuat dapat mengurangi konflik tugas dan meningkatkan efisiensi, meskipun belum ada struktur tertulis. Dengan demikian, komunikasi menjadi alat penting dalam manajemen operasional yang mendukung kelancaran tugas harian. Dalam aspek pengawasan dan evaluasi, pendekatan yang dilakukan masih bersifat langsung dan informal. Meskipun belum berbentuk sistem penilaian kinerja yang terdokumentasi, hal ini tetap menunjukkan adanya fungsi kontrol dalam organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Mintzberg (1979), bahwa *direct supervision* masih relevan digunakan dalam organisasi kecil seperti desa. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan di Kantor Desa Tekasire berjalan dan memiliki potensi besar untuk diperkuat dengan instrumen evaluatif yang lebih sistematis.

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Efisiensi Kerja**

Pemanfaatan teknologi informasi di desa menjadi salah satu indikator utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern dan efisien. Kantor Desa Tekasire telah menerapkan sistem OpenSID sebagai basis data warga, yang menandai dimulainya penerapan e-government. Hal ini selaras dengan pendapat Laudon & Laudon (2021) bahwa sistem informasi terkomputerisasi dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat pelayanan, serta mengefisienkan pekerjaan administratif. Kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan komputer, menyusun laporan digital, dan keterbukaan terhadap pelatihan teknologi menunjukkan bahwa desa ini memiliki learning orientation yang kuat. Tjiptono & Diana (2021) menjelaskan bahwa organisasi yang belajar (learning organization) adalah organisasi yang membuka diri terhadap perubahan dan berkomitmen pada pengembangan sumber daya manusianya. Dengan demikian, keterbukaan terhadap pelatihan dan inovasi menjadi modal penting bagi transformasi digital di Kantor Desa Tekasire. Integrasi data dan penyediaan layanan daring memang masih berkembang, tetapi hal ini justru menjadi peluang besar. Menurut Fatkhurrohman et al. (2023), penerapan teknologi informasi di pemerintahan desa akan efektif apabila dibarengi dengan pelatihan teknis dan peningkatan literasi digital. Sehingga, penting bagi desa untuk mengembangkan roadmap digitalisasi agar teknologi tidak hanya digunakan sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan publik yang inovatif dan transparan.

### **Proses Kerja dan Kaitannya dengan Efektivitas Pelayanan**

Proses kerja di Kantor Desa Tekasire berjalan berdasarkan pengalaman dan pembiasaan kerja, tanpa SOP tertulis. Meskipun demikian, perangkat desa memahami tugas dan alur kerja secara praktis. Kondisi ini menggambarkan adanya tacit knowledge, yaitu pengetahuan kerja yang tidak terdokumentasi namun dimiliki dan dijalankan oleh individu (Polanyi, dalam Harahap & Nurlaili, 2023). Hal ini wajar terjadi dalam organisasi pemerintahan di level desa yang sedang berkembang. Koordinasi yang berjalan melalui diskusi informal dan rapat saat kegiatan penting menunjukkan adanya sistem komunikasi horizontal. Robbins (2019) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi tidak hanya tergantung pada struktur formal, tetapi juga pada sejauh mana koordinasi dan komunikasi antarunit dapat dijaga. Proses ini menciptakan sinergi yang mempercepat penyelesaian tugas dan meminimalkan konflik wewenang. Ke depan, penyusunan SOP dapat menjadi langkah positif untuk memperjelas wewenang, standar pelayanan, dan tanggung jawab masing-masing perangkat. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2020), bahwa SOP yang jelas dapat mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan efisiensi, dan menjamin konsistensi pelayanan publik. Dengan adanya SOP dan evaluasi rutin, pelayanan publik di Desa Tekasire akan semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasional di Kantor Desa Tekasire telah berjalan secara partisipatif dan adaptif. Perencanaan kegiatan dilakukan melalui musyawarah desa, distribusi tugas berlangsung efektif melalui komunikasi informal, serta pengawasan dijalankan langsung oleh pimpinan dan perangkat desa. Meskipun belum didukung sistem tertulis, prinsip efisiensi tetap tercermin melalui fleksibilitas dan kerja sama internal. Pemanfaatan teknologi

informasi sudah dimulai dengan penggunaan OpenSID sebagai basis data penduduk, di mana aparat desa menunjukkan keterampilan dasar komputer dan keterbukaan terhadap pelatihan teknologi. Walaupun integrasi digital masih terbatas, orientasi belajar perangkat desa menjadi modal penting untuk transformasi digital pelayanan publik. Proses kerja selama ini lebih mengandalkan pengalaman (tacit knowledge) dan koordinasi informal yang cukup efektif dalam mencegah tumpang tindih tugas. Penyusunan SOP resmi dan evaluasi berkelanjutan ke depan akan memperkuat efektivitas serta efisiensi pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan. Pertama, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi untuk seluruh proses kerja dan pelayanan publik sangat diperlukan agar alur birokrasi menjadi lebih jelas, terukur, dan konsisten. Kedua, pengembangan kompetensi teknologi informasi melalui pelatihan terstruktur bagi seluruh perangkat desa harus ditingkatkan guna mengoptimalkan OpenSID, memperluas layanan digital, dan memperkuat arah transformasi digital Desa Tekasire. Ketiga, penguatan koordinasi dan evaluasi kinerja dapat dilakukan melalui rapat rutin, pembentukan tim kerja fungsional, serta penyusunan format evaluasi berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, Kantor Desa Tekasire berpotensi berkembang menjadi model tata kelola pemerintahan desa yang modern, efisien, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

## Referensi:

- Azizah, N., & Bahar, A. (2023). Optimalisasi Sistem Informasi Desa Berbasis Digital untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 101-110.
- Drucker, P. F. (2007). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting Things Done*. HarperBusiness.
- Fathoni, A., & Rizal, H. (2022). Integrasi Teknologi dalam Pelayanan Administrasi Desa. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 5(1), 45-53.
- Fatkhurrohman, M., Nasution, M., & Sari, R. (2023). Pemanfaatan Aplikasi OpenSID dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 34-47.
- Fauziah, S., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Digital. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(2), 78-85.
- Fitriana, D., Suryadi, A., & Laksmi, R. (2023). Peran Teknologi Informasi terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan Desa. *Jurnal Teknologi dan Administrasi*, 6(1), 55-68.
- Griffin, R. W. (2016). *Manajemen* (10th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Hammer, M., & Champy, J. (2001). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen* (2nd ed.). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Harahap, S., & Nurlaili, R. (2023). Analisis Proses Kerja dan Efisiensi Pelayanan di Pemerintahan Desa. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 9(2), 112-123.
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations Management* (13th ed.). Pearson.
- Iskandar, R., & Huda, M. (2023). Kesiapan Pemerintah Desa dalam Menghadapi Era Digitalisasi. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 3(1), 19-27.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2024). *Laporan Tahunan Pengembangan Desa Digital*. Jakarta: Kemendesa PDTT.
- Kurniawan, B., & Siregar, D. (2024). Transformasi Digital dalam Pemerintahan Desa: Studi Kasus di Kabupaten Dompus. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Publik*, 7(2), 89-97.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, W., & Gunawan, F. (2023). Sinergi Sistem Digital dan Manajemen Desa dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 10(1), 70–80.
- Maulidina, N., & Salim, R. (2024). Prosedur Operasional Standar (SOP) dalam Pemerintahan Desa: Efisiensi dan Tantangannya. *Jurnal Administrasi Desa*, 6(1), 37–49.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, R., Handayani, L., & Ahmad, Y. (2024). Efektivitas Manajemen Operasional di Pemerintahan Desa. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(2), 122–134.
- Rahmatullah, H., & Karsono, T. (2022). Transparansi Layanan Pemerintah Desa melalui Platform Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 3(2), 88–96.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Salman. (2024). Digitalisasi birokrasi: efisiensi pelayanan di disdukcapil sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(2), 62–69. <https://doi.org/10.59050/jian.v21i2.268>.
- Suharyanto, A., Fitria, D., & Kusuma, H. (2024). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Kerja Aparatur Desa. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 7(1), 33–45.
- Suryana, D., & Astuti, W. (2023). Manajemen Operasional dalam Pelayanan Publik Desa. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi Publik*, 8(2), 92–100.
- Syahputra, M., & Rofiq, F. (2023). Digitalisasi dan Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Desa. *Jurnal E-Government*, 6(1), 50–59.
- Tazam, M., & Safitri, E. (2024). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Kemajuan Pelayanan Publik Dan Ekonomi Desa. *Jurnal Pembangunan Sumenep*, 3(2), 182–193. <https://bappeda.sumenepkab.go.id/jurnal/index.php/karaton/article/view/68/61>.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Manajemen Operasi dan Proses Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulandari, N., & Gunawan, A. (2023). Efektivitas Proses Kerja Perangkat Desa. *Jurnal Pemerintahan Desa dan Daerah*, 5(2), 58–67.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: United Nations Development Programme.
- Yuniarti, L., & Hidayat, M. (2024). Teknologi Informasi dan Efektivitas Layanan Publik di Desa. *Jurnal Administrasi dan Teknologi*, 9(1), 77–85.
- Zein, M., Aditya, R., & Hapsari, A. (2023). Digitalisasi Pelayanan Desa dan Efisiensi Kinerja. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 4(1), 15–28.