

# Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pola Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Cikole

Maulida Sifa Yusnita<sup>1</sup>, Regita Gusrianisa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Bisnis; Politeknik Negeri Bandung; Jalan Gegerkalong Hilir, Desa Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kab. Bandung Barat, Jawa Barat, Telepon: (022) 2013789; e-mail: [maulida.sifa.abs423@polban.ac.id](mailto:maulida.sifa.abs423@polban.ac.id), [regita.gusrianisa.abs423@polban.ac.id](mailto:regita.gusrianisa.abs423@polban.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [harmon@polban.ac.id](mailto:harmon@polban.ac.id)

Diterima: 09/05/25 ; Review: 19/05; Disetujui: 04/06/25

Cara sitasi: Yusnita M S, Gusrianisa R. 2025. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pola Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Cikole. Jurnal Administrasi Kantor. 13 (1): 86-100.

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem tata kelola pemerintahan, termasuk pada tingkat desa. Desa Cikole di Kabupaten Bandung Barat menjadi contoh menarik karena mulai mengintegrasikan teknologi komunikasi dalam operasional sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran teknologi dalam meningkatkan pola komunikasi antarpegawai serta dampaknya terhadap kinerja mereka. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan Sekretaris Desa Cikole. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi seperti WhatsApp, Telegram, Line, Google Drive, serta platform rapat daring seperti Zoom dan Google Meet telah meningkatkan efisiensi komunikasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan memperkuat koordinasi internal. Teknologi juga mendukung transparansi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Desa (SID) dan aplikasi pengelolaan keuangan desa (Siskeudes). Meskipun demikian, beberapa hambatan seperti keterbatasan jaringan internet dan gangguan teknis masih dihadapi. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan infrastruktur jaringan serta pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Diharapkan temuan ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa lain dalam menerapkan teknologi komunikasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Kinerja, Komunikasi, Pelayanan, Pemerintahan Desa, Teknologi

**Abstract:** The development of information and communication technology has significantly transformed governance systems, including at the village level. Cikole Village in West Bandung Regency serves as an interesting case as it integrates communication technology into its daily operations. This study aims to identify the role of technology in enhancing communication patterns among employees and its impact on their performance. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through direct observation and in-depth interviews with the Village Secretary of Cikole. The findings reveal that the use of applications such as WhatsApp, Telegram, Line, Google Drive, and online meeting platforms like Zoom and Google Meet has improved communication efficiency, accelerated decision-making processes, and strengthened internal coordination. Technology also supports public service transparency through the Village Information System (SID) and the Village Financial System (Siskeudes). However, challenges such as limited internet access and technical server issues still persist. This study recommends improving network infrastructure and providing continuous training for village officials to optimize technology use. The results are expected to serve as a reference for other villages in utilizing communication technology to enhance performance and public service quality.

**Keywords:** Communication, Performance, Service, Technology, Village Governance

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi pemicu utama dalam transformasi tata kelola pemerintahan, termasuk pada tingkat pemerintahan desa. Di tengah tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi, kantor desa dituntut untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas melalui pemanfaatan teknologi. Salah satu aspek vital yang terdampak adalah pola komunikasi antara perangkat desa dan antara desa dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama dalam mendukung kinerja organisasi dan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Desa Cikole sebagai salah satu desa berkembang di wilayah Kabupaten Bandung Barat, menjadi menarik untuk ditelaah karena tengah mengalami integrasi teknologi dalam kegiatan operasionalnya.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Menurut Apriliani & Wijaya, [2021] dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikasi dan penerapan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat oleh penelitian Mansyur dkk., [2022] yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perangkat desa. Selain itu, penelitian oleh Octavia & Suprobowati, [2023] menggarisbawahi bahwa implementasi sistem informasi desa dapat meningkatkan kinerja pegawai kantor desa melalui peningkatan efisiensi dan transparansi layanan.

Namun demikian, *research gap* masih ditemukan pada aspek spesifik hubungan antara perubahan pola komunikasi yang dimediasi oleh teknologi dengan peningkatan efektivitas kerja di tingkat pemerintahan desa. Sebagian besar studi masih fokus pada efek umum teknologi terhadap kinerja, tanpa menyoroti secara mendalam bagaimana perubahan dalam dinamika komunikasi internal.

Integrasi teknologi tidak serta-merta menjamin peningkatan kinerja tanpa adanya kesiapan sumber daya manusia dan perubahan budaya kerja. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penerapan teknologi mampu mengubah pola komunikasi antar pegawai dan bagaimana pengaruhnya terhadap efektivitas kerja, terutama dalam konteks pemerintahan desa yang masih kental dengan sistem birokrasi konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran teknologi dalam meningkatkan pola komunikasi pegawai di Kantor Desa Cikole, serta mengukur dampaknya terhadap

kinerja mereka. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur teknologi pemerintahan lokal dan menjadi referensi praktis bagi pengambilan kebijakan desa.

## **2. Kajian Teori**

### **2.1 Teknologi Komunikasi**

Teknologi komunikasi merupakan bagian dari perkembangan teknologi informasi yang berperan penting dalam menyampaikan informasi secara cepat dan akurat. Menurut Haag & Keen, [1996], teknologi komunikasi adalah seperangkat alat yang membantu memberikan informasi yang berhubungan dengan tugas-tugas pekerjaan manusia. Dalam era digital seperti sekarang, keberadaan teknologi komunikasi menjadi kunci dalam mendukung kinerja instansi, khususnya dalam merespons kebutuhan masyarakat yang menuntut pelayanan cepat dan efisien. Contohnya, penggunaan aplikasi berbasis daring seperti sistem informasi desa (SID), atau media sosial resmi, telah membantu mempercepat penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat maupun antarpegawai internal. Teknologi ini juga memungkinkan komunikasi berlangsung secara sinkron maupun asinkron tanpa harus bergantung pada pertemuan fisik, sehingga menghemat waktu dan sumber daya organisasi. Dengan demikian, teknologi komunikasi tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi juga bagian integral dari sistem kerja modern yang adaptif terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan layanan publik.

Sejalan dengan itu, di lingkungan organisasi, teknologi komunikasi berperan sebagai alat strategis dalam meningkatkan efisiensi kerja dan koordinasi antarpegawai. Menurut Wiryany dkk., [2022] kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan yang signifikan dalam sistem komunikasi pemerintah, membuat lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga membawa perubahan struktural dalam pola komunikasi organisasi yang mendukung pencapaian kinerja lebih optimal.

Selain aspek teknis dan struktural, teknologi komunikasi juga berdampak pada dinamika sosial dan budaya, terutama dalam penggunaan bahasa dan gaya komunikasi. Dalam penelitiannya, Komariah dkk., [2020] mencatat bahwa media sosial sebagai

bentuk nyata teknologi komunikasi modern telah mengubah cara remaja berinteraksi secara sosial, menciptakan gaya komunikasi yang lebih cepat dan visual. Hal ini diperkuat oleh Putri dkk., [2024] yang mengidentifikasi adanya tren perubahan dalam struktur bahasa yang digunakan dalam media sosial, termasuk pemendekan kata, penggunaan simbol, serta modifikasi makna. Fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi komunikasi tidak hanya mempercepat proses pertukaran informasi, tetapi juga membentuk ulang cara manusia menyampaikan dan memaknai pesan, yang pada akhirnya berdampak terhadap efisiensi dan efektivitas komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dan lingkungan kerja.

## 2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Menurut Nida dalam Nuzuli, [2023], komunikasi menjadi alat yang bisa membantu manusia untuk mengaktualisasikan dirinya dan bertahan di tengah kehidupan sosial. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses perpindahan dan pemahaman makna yang memiliki efek langsung terhadap komitmen seseorang dalam organisasi, memiliki pengaruh positif kepercayaan terhadap komitmen dan berpengaruh terhadap kepercayaan Ayuningtyas, [2017] Dari pengertian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi sangat penting bagi peningkatan komitmen, produktivitas dan kinerja individu yang ada pada organisasi.

Memahami organisasi dapat dilakukan dengan dua macam pendekatan, yaitu secara objektif dan subjektif, secara objektif suatu organisasi dipandang pasti memiliki struktur sedangkan secara subjektif berarti proses dalam pengorganisasian perilaku [Siregar & Usriyah, 2021]. Selain itu, menurut Furqon dalam Siregar & Usriyah, [2021] organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan sosial yang terdiri dari lebih dari satu individu dan diarahkan dengan sadar untuk secara terus menerus bergerak menuju tercapainya tujuan bersama. Struktur dan proses dalam organisasi tentunya perlu diatur dengan baik melalui komunikasi yang dikelola secara efektif dan efisien [Suzuki & Hur, 2020].

Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam konteks organisasi, baik dalam meningkatkan komitmen, produktivitas, maupun kinerja individu. Melalui komunikasi yang efektif, individu dapat memahami makna dan tujuan bersama, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan dan kolaborasi dalam organisasi. Pendekatan

objektif dan subjektif dalam memahami organisasi menunjukkan bahwa baik struktur maupun perilaku individu harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi yang efisien dan efektif menjadi kunci untuk menciptakan organisasi yang unggul dan berdaya saing.

### 2.3 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang melalui pemenuhan tugas yang dibebankan dan dilaksanakan berdasarkan pengalaman dan kesungguhan, sehingga hasil akhir kerja tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan [Arianty, 2014]. Menurut Mangkunegara, [2015], kinerja pegawai merupakan hasil kerja dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan, Hasibuan, [2005] berpendapat bahwa kinerja adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu (1) kemampuan dan minat kerja pegawai, (2) penerimaan atas penjelasan pelimpahan tugas, dan (3) peran serta tingkat motivasi dalam bekerja. Selain itu, hal lain seperti lingkungan kerja serta dukungan sarana dan prasarana, termasuk teknologi kerja yang digunakan memengaruhi tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pegawai [Sedarmayanti, 2017]. Teknologi kerja seperti sistem informasi dan aplikasi manajemen telah menjadi alat bantu yang mendorong peningkatan efisiensi kerja pegawai.

Mangkunegara, [2007] menyatakan bahwa tingkat kinerja pegawai dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

- a) Kualitas kerja, dapat dilihat dari peningkatan pada mutu, kemampuan, dan nilai ekonomis yang melebihi standar yang telah ditentukan.
- b) Kuantitas output, dapat dilihat melalui peningkatan volume atau jumlah akhir yang dihasilkan oleh suatu unit kegiatan. Kuantitas kerja dapat diukur dengan melihat penambahan barang dari hasil kerja sebelumnya
- c) Dapat tidaknya diandalkan, melihat apakah pegawai yang bersangkutan dapat menyelesaikan tugas yang dilimpahkan pada dirinya dengan ketelitian, keinginan, dan semangat yang tinggi serta menghasilkan *output* sesuai standar yang ditetapkan.
- d) Sikap kooperatif, melihat apakah pegawai dapat bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan tugasnya dan bagaimana sikapnya terhadap atasan dan karyawan perusahaan lain.

Selain keempat faktor di atas, Ivancevich dkk., [2012] menyatakan bahwa ketepatan waktu, kehadiran, serta kedisiplinan turut menjadi indikator dalam penilaian tingkat kinerja pegawai, karena aspek-aspek tersebut mencerminkan tanggung jawab dan komitmen seorang pegawai terhadap pekerjaannya.

Kinerja pemerintah desa adalah suatu ukuran terhadap keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan pemerintah desa yang telah ditetapkan [Kusnendar, 2018]. Dalam organisasi pemerintah desa, kinerja pegawai berhubungan erat dengan keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat. Teknologi komunikasi yang digunakan di lingkungan kerja pegawai desa dapat meningkatkan kualitas layanan masyarakat, karena menyebabkan proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan efisien.

#### **2.4 Hubungan antara Teknologi dan Komunikasi di Lingkungan Kerja**

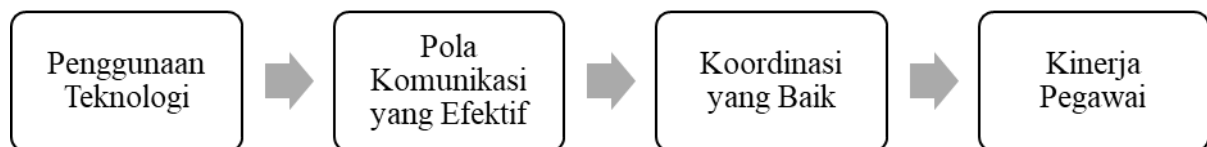
Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa dampak signifikan terhadap pola komunikasi di lingkungan kerja, termasuk dalam konteks pemerintahan desa. Teknologi ini memfasilitasi penyampaian informasi yang lebih cepat, akurat, dan terstruktur, sehingga mendukung kolaborasi dan efektivitas kerja antarpegawai. Dalam organisasi pemerintahan desa, pemanfaatan TI berperan sebagai media komunikasi internal yang dapat mempercepat proses koordinasi dan pengambilan keputusan. Penelitian oleh Mansyur dkk., [2022] terhadap perangkat desa di Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara, menunjukkan bahwa penggunaan TI secara signifikan meningkatkan komunikasi organisasi serta kepuasan kerja pegawai. Hasil ini menegaskan bahwa teknologi bukan hanya alat bantu administratif, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam pengelolaan komunikasi kerja.

Lebih lanjut lagi, hubungan antara komunikasi interpersonal dan teknologi juga menjadi sorotan penting dalam mendukung kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Halawa, [2023] di Kantor Camat Hilisalawa'ahe, Kabupaten Nias Selatan, yang menunjukkan bahwa kombinasi antara komunikasi interpersonal yang baik dan pemanfaatan teknologi informasi secara bersamaan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja aparatur. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi tidak serta merta menggantikan peran komunikasi langsung, namun berfungsi sebagai pelengkap yang memperkuat interaksi antarpegawai, terutama dalam penyelesaian tugas-tugas yang bersifat kolaboratif.

Dalam konteks yang lebih luas, Mahfudoh & Hoirunifah, (2024) menggarisbawahi pentingnya sinergi antara sistem informasi manajemen dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Cilegon. Studi ini menekankan bahwa teknologi yang terintegrasi dengan komunikasi antarindividu menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif dan efisien. Lebih lanjut, penelitian oleh Telaumbanua dkk., [2024] menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Hiliduho, Kabupaten Nias, dengan kontribusi sebesar 75,6%. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi yang mendukung sistem komunikasi kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja aparatur desa dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Penggunaan teknologi komunikasi membawa perubahan yang signifikan pada organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pemanfaatan teknologi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Desa Cikole diyakini mampu membuat alur komunikasi internal antarpegawai menjadi lebih baik. Asumsi ini didasarkan pada faktor-faktor tingkat intensitas, dampak, manfaat, dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan teknologi komunikasi.



Sumber: Olah data peneliti, (2025).

**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada table 1 berikut.

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Fokus Penelitian	Temuan Relevan
Sartika & Rohayati [2024]	Komunikasi kepala desa dan kinerja	Komunikasi digital mempercepat pelayanan
Sari [2025]	Pola komunikasi organisasi desa	Komunikasi intensif memperkuat koordinasi

Peneliti	Fokus Penelitian	Temuan Relevan
Selly [2024]	Smart Village dan komunikasi	Teknologi mempercepat informasi dan pelaporan
Ndraha et al. [2022]	Komunikasi BPD dan pemerintah desa	Pola komunikasi menentukan kualitas kebijakan
Kinantaka dkk., [2025]	Komunikasi Organisasi Instansi Daerah	Teknologi mendukung transparansi dan efisiensi kerja

Sumber: Olah data peneliti, (2025).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu tipe penelitian yang menggunakan analisis secara deskriptif dalam menjelaskan data penelitian. Menurut Sugiyono, [2020] metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang bersifat alamiah. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menjadikan manusia (*human tools*) sebagai alat utama [Wahidmurni, 2017], artinya peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan data dengan memerhatikan kemampuan peneliti dalam bertanya, mengamati, memahami, dan menafsirkan semua fakta yang ada di lapangan. Melalui pendekatan ini, penelitian ditujukan untuk memahami bagaimana teknologi diterapkan dalam lingkungan kerja pemerintahan desa dan dampak penerapan teknologi tersebut terhadap efektivitas komunikasi serta kinerja aparatur desa.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Cikole, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Pemilihan kantor desa ini didasarkan pada penerapan teknologi dalam proses komunikasi oleh Kantor Desa Cikole, sehingga relevan untuk dikaji. Data diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan sekretaris desa, bapak Agung Giri Purmana, mengenai pengalaman, persepsi, dan pemahaman terhadap teknologi komunikasi yang diterapkan di Kantor Desa Cikole. Selain itu, peneliti melakukan observasi dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja di Kantor Desa Cikole, khususnya pada kegiatan yang melibatkan teknologi. Data yang terhimpun di analisis menggunakan tiga langkah yang disarankan oleh Miles dan Huberman dalam [Wahidmurni, 2017] yaitu (1) reduksi data dengan memilah, merangkum, dan menyederhanakan data yang diperoleh untuk memfokuskan pada data yang relevan dengan penelitian, (2) penyajian data dengan menyusun data yang

direduksi ke dalam format narasi deskriptif agar dapat lebih mudah untuk dipahami, (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan menemukan makna dari data yang disajikan dan memastikan kesimpulan sudah sesuai dengan kondisi lapangan.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

##### **Teknologi Komunikasi yang Digunakan**

Berdasarkan hasil observasi langsung di Kantor Desa Cikole dan wawancara dengan sekretaris desa, ditemukan bahwa penggunaan teknologi telah digunakan secara aktif dalam mendukung kegiatan komunikasi dan koordinasi antarpegawai. Menurut Purmana, [2025], teknologi komunikasi yang paling sering digunakan oleh perangkat desa di lingkungan kantor desa adalah aplikasi WhatsApp. Aplikasi ini digunakan setiap hari oleh perangkat desa dan menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi dan koordinasi harian antar pegawai. WhatsApp dipilih menjadi aplikasi utama yang mendukung sarana komunikasi perangkat desa karena aplikasi ini sudah digunakan secara luas oleh masyarakat sebagai alat komunikasi sehari-hari, memiliki tampilan yang sederhana, dan fitur-fitur yang ada di dalamnya mudah digunakan, serta tidak memerlukan pemahaman teknologi yang rumit, sehingga dapat dengan mudah dioperasikan oleh semua perangkat desa. Terdapat berbagai grup WhatsApp yang digunakan, yaitu grup perangkat desa yang digunakan untuk menyampaikan informasi internal dan sebagai media koordinasi operasional perangkat desa, grup dengan Kecamatan Lembang yang berfungsi sebagai jalur komunikasi antara pemerintah desa dengan pemerintah kecamatan, serta grup dengan para-RT dan RW yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat dan sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat.

Selain WhatsApp yang menjadi sarana utama komunikasi, perangkat desa juga menggunakan aplikasi lain meliputi Telegram dan Line, namun pemakaian aplikasi ini jarang dilakukan dan hanya digunakan untuk kepala urusan (kaur) dan kepala seksi (kasi) tertentu. Aplikasi Telegram dan Line ini biasanya digunakan untuk mengirim dokumentasi kegiatan karena mampu menjaga kualitas dari dokumentasi tersebut. Dokumentasi yang telah dikirim melalui aplikasi Telegram dan Line ini kemudian akan diarsipkan di Google Drive sebagai langkah pengamanan dan penyimpanan jangka panjang, sehingga dokumentasi penting dapat tersimpan dengan rapi dan dapat diakses

kembali apabila dibutuhkan di kemudian hari. Dengan demikian, Google Drive berperan sebagai sistem pendukung dalam pengelolaan arsip digital di lingkungan kantor desa.

Selain aplikasi berbasis pesan dan penyimpanan dokumen, perangkat desa juga memanfaatkan aplikasi konferensi video meliputi Zoom Meeting dan Google Meet sebagai sarana untuk melaksanakan rapat secara daring, terutama ketika terdapat agenda dari tingkat nasional atau kabupaten yang tidak memungkinkan untuk tatap muka, sehingga melalui aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi perangkat desa dalam berkoordinasi lintas wilayah tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Penggunaan Zoom Meeting dan Google Meet ini bersifat situasional, di mana penggunaannya itu tergantung pada kebutuhan dari program yang sedang berjalan. Dalam praktiknya, rapat online ini umumnya dilaksanakan sekitar satu hingga dua kali dalam sebulan, namun apabila terdapat lebih banyak arahan dari instansi di tingkat yang lebih tinggi, penggunaan Zoom Meeting atau Google Meet dalam pelaksanaan rapat online dapat meningkat.

### **Peran Pemerintah Pusat dalam Mendukung Penerapan Teknologi Komunikasi**

Menurut Purmana, [2025], pemerintah pusat turut berperan aktif dalam upaya mendorong penerapan teknologi komunikasi di tingkat desa melalui pemberian akses terhadap Sistem Informasi Desa (SID), yang di dalamnya mencakup website resmi desa yang dapat digunakan sebagai media informasi dan komunikasi antara pemerintah desa dengan masyarakat. Melalui website desa, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait program kerja, pengumuman, maupun data-data penting lain secara lebih mudah dan cepat. Penggunaan website desa juga menjadi bagian dari upaya transparansi pemerintah desa kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah pusat juga menyediakan aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) yang membantu pengelolaan administrasi keuangan desa menjadi lebih teratur dan akuntabel. Aplikasi Siskeudes ini juga membantu pemerintah pusat dalam memantau setiap penggunaan uang desa. Penyediaan aplikasi-aplikasi ini menunjukkan komitmen pemerintah pusat dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa, sekaligus meningkatkan efisiensi komunikasi dan koordinasi antar lembaga pemerintahan.

Dalam implementasinya, setiap kali pemerintah pusat memperkenalkan teknologi komunikasi atau sistem aplikasi baru, hal ini selalu disertai dengan penyelenggaraan pelatihan berupa bimbingan teknis (bimtek) kepada perangkat desa.

Bimbingan teknis ini dilakukan secara berjenjang, mulai dari tingkat kabupaten, kemudian dilanjutkan ke kecamatan, dan akhirnya sampai ke desa-desa. Melalui kegiatan bimbingan teknis, perangkat desa diberikan pemahaman mendalam mengenai fungsi serta tata cara menggunakan aplikasi baru, lengkap dengan tutorial dan praktik secara langsung. Bimbingan teknis ini dilaksanakan agar perangkat desa mampu menjalankan tugas secara optimal tanpa mengalami hambatan akibat kurangnya pemahaman terhadap teknologi yang digunakan.

### **Dampak Teknologi Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Desa Cikole**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pemanfaatan teknologi dalam komunikasi berperan penting dalam mendukung kelancaran tugas dan tanggung jawab pegawai desa sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja mereka. Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, Line, Telegram, e-mail, Zoom dan Google Meet tidak hanya digunakan sebagai sarana koordinasi, tetapi juga telah mengubah pola kerja pegawai menjadi responsif dan efisien.

Selain memudahkan komunikasi agar alurnya menjadi lebih cepat, teknologi juga telah mengurangi hambatan birokrasi internal serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Website seperti Sistem Informasi Desa (SID) memberikan dampak yang signifikan terhadap keterbukaan informasi kepada masyarakat, yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa Cikole. Masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses informasi terkait program kerja, laporan kegiatan, dan peraturan desa, yang sebelumnya hanya bisa diperoleh secara langsung melalui kantor desa.

Pentingnya peran teknologi ini turut ditegaskan oleh pernyataan Bapak Sekretaris Desa Cikole Purmana, [2025] yang mengatakan bahwa *"Tentunya sangat menunjang sekali untuk kebutuhan kerja kami di Desa Cikole, karena kami bertindak di pemerintahan yang sangat kompleks. Baik itu dari pengolahan data, realisasi program, dan sebagainya. Teknologi ini sangat menunjang pekerjaan kami dan banyak membantu dalam hal pekerjaan."* beliau juga menambahkan *"Kalau dulu sistemnya harus didatangi langsung, sekarang dengan adanya teknologi bisa langsung ditelepon. Penyebaran informasi dan kecepatan tanggapan saat terjadi sesuatu jadi lebih mudah dalam setiap hal yang terjadi."*

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa teknologi komunikasi telah memberikan dampak nyata dalam meningkatkan responsivitas, fleksibilitas kerja, serta efektivitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi ini berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas serta kualitas pelayanan publik yang diberikan perangkat desa kepada masyarakat.

### **Hambatan Penggunaan Teknologi Komunikasi**

Meskipun pemanfaatan teknologi komunikasi telah memberikan banyak kemudahan dalam mendukung kinerja pegawai desa khususnya di Desa Cikole, dalam implementasinya masih terdapat beberapa hambatan yang dirasakan di lapangan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses jaringan internet, terutama ketika pegawai berada di luar kantor, seperti saat bertugas di lapangan atau bekerja dari rumah. Tidak semua pegawai memiliki akses Wi-Fi atau jaringan yang stabil, sehingga komunikasi menjadi terhambat pada situasi-situasi tertentu.

Kondisi ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Sekeretaris Desa Cikole, Purmana, [2025], yang menyatakan *“Dari segi komunikasinya sudah cukup lancar ya, paling kalo lagi di luar kalo lapangan atau di rumah kan ga semua orang punya Wi-Fi ya, jadi kendalanya di jaringan kemudian kali di aplikasi disaat banyak server yang menggunakan servernya down karena kan kalo desa itu interuksinya langsung dari KEMENDES.”*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil serta gangguan pada server pusat terutama ketika banyak desa yang mengakses aplikasi secara bersamaan menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi teknologi komunikasi. Hambatan ini berpotensi mengganggu alur kerja dan kecepatan respons pegawai, terutama dalam situasi yang membutuhkan tindakan cepat dan koordinasi antar lintas bidang.

Namun demikian, hambatan-hambatan tersebut bukan tanpa solusi. Untuk mengatasi kendala jaringan dan server, pegawai desa Cikole umumnya mengandalkan komunikasi alternatif seperti panggilan telepon dan pesan singkat, terutama ketika bertugas di lapangan. Selain itu, komunikasi dan unggah dokumen ke aplikasi SID sering dijadwalkan di waktu-waktu yang dinilai lebih stabil. Pemerintah desa juga aktif menyuarkan kendala teknis tersebut dalam forum-forum resmi agar dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait di tingkat pusat.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Kantor Desa Cikole, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran pengerjaan tugas perangkat desa. Penerapan teknologi komunikasi berupa aplikasi seperti WhatsApp, Telegram, Line, Google Drive, Zoom, dan Google Meet telah digunakan secara aktif oleh perangkat desa sebagai sarana komunikasi, koordinasi, dan dokumentasi, baik untuk keperluan internal maupun dalam menjalin hubungan dengan masyarakat dan instansi pemerintah lainnya. Pemerintah pusat juga memiliki peran penting dalam mendukung penerapan teknologi di desa melalui penyediaan Sistem Informasi Desa (SID) berupa website desa, dan aplikasi Siskeudes yang mendukung transparansi serta pengelolaan keuangan yang lebih akuntabel. Dukungan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan secara berjenjang untuk memastikan pemahaman dan keterampilan perangkat desa dalam menggunakan aplikasi baru. Penerapan teknologi komunikasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, seperti meningkatnya efisiensi kerja, percepatan penyampaian informasi, dan keterbukaan informasi publik. Namun, tantangan seperti keterbatasan jaringan internet dan kendala teknis pada server pusat masih menjadi hambatan yang harus diatasi bersama. Meski demikian, berbagai upaya adaptif yang dilakukan oleh perangkat desa menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi di Desa Cikole terus berkembang dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta kinerja pemerintahan desa secara keseluruhan.

## Daftar Pustaka

- Apriliani, N. K., & Wijaya, P. Y. (2021). Peran Komunikasi dan Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 954-961.
- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(2), 144-150.
- Ayuningtyas, N. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Organisasi Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cakung Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 8(2), 67-78. doi:doi.org/10.21009/JPD.082.07
- Haag, S., & Keen, P. G. (1996). *Information Technology: Tomorrow's Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Halawa, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nias Selatan*, 6(2), 105-119.

- Hasibuan, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ivancevich, J. M., Gibson, J. L., & Konopaske, R. (2012). *Organization: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill Education.
- Kinantaka, P. G., Hasmawati, F., & Hamandia, M. R. (2025). Pola Komunikasi Organisasi di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sumatera Selatan. *Interaction: Communication Studies Journal*, 1(4), 1-12.
- Komariah, N. S., Untari, D. T., & Bukhari, E. (2020). eknologi Komunikasi dan Perubahan Sosial Remaja di Indonesia; Sebuah kajian Literatur Tentang Penggunaan Sosial Media. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 20 No. 2, 177-184. Retrieved from <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 1-8.
- Mahfudoh, & Hoirunifah, N. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Cilegon. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 01(01), 1-10.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mansyur, A., Edris, M., & Indrayani, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening; (Studi Kasus pada Perangkat Desa di Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (MINISTAL)*, 1(3), 201-215.
- Ndraha, M. I., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Penguatan Komunikasi antara Pemerintah Desa dan BPD untuk Menghasilkan Produk Regulasi Desa yang Berkualitas di Desa Lolozasai Kecamatan Gido. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1373-1380.
- Nuzuli, A. K. (2023). Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi antara Guru dan Siswa Tuna Rungu di SLBN Kota Sungai Penuh. *Jurnal Komunikasi*. doi:10.31294/jkom.v14i1.14505
- Octavia, I. I., & Suprobowati, D. (2023). Implementasi Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Kepatihan Kecamatan Menganti. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 3(3), 75-86.
- Purmana, A. G. (2025). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pola Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Cikole. (M. S. Yusnita, & R. Gusrianisa, Interviewers)
- Putri, A. A., Ikhsanivano, F. R., & Putra, R. S. (2024). Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Tren Penggunaan Bahasa dalam Media Sosial. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2 No. 4, 231-235. doi:10.5281/zenodo.11177612
- Sari, R. H. (2025). Pola Komunikasi Organisasi Kepala Desa dalam Membangun Kesadaran Masyarakat terhadap Pembangunan Desa. *Repository Raden Intan*.
- Sartika, & Rohayati. (2024). Implementasi Komunikasi Organisasi Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Muara Basung Kecamatan Pinggir, Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 6(1), 106-117.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Selly, J. (2024). Pola Komunikasi Pemberdayaan Pemerintah Desa dalam Mewujudkan Smart Village di Kalurahan Pleret, Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Repo APMD*.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peran Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Pendidikan dan Kependidikan*, 5. doi: 10.47766/idarah.v5i2.147
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suzuki, K., & Hur, H. (2020). Bureaucratic Structures and Organizational Commitment: Findings From a Comparative Study of 20 European Countries. *Public Management Review*, 22(6), 877-907.
- Telaumbanua, M. K., Hulu, F., Waruwu, M. H., & Telaumbauna, E. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Hiliduho Kabupaten Nias. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, 4(3), 1685-1692.
- Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malik Ibrahim Malang.
- Wiryaningrum, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Nomoselca*, 8 No. 2. doi:<https://doi.org/10.26905/nomoselca.v8i2.8821>