

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu. (Pasolong 2007 ; 4). Keberhasilan suatu organisasi yang harus bisa mempertimbangkan antara sasaran organisasi dan mekanisme mempertahankan dalam mengejar sasaran dua hal tersebut harus bisa diimbangi, penilaian dari efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran dan tujuan yang direncanakan (Georgopolous dan Tannenbaum 1985 ; 50). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan jika sesuatu bisa dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang sudah direncanakan dapat tercapai dengan sesuai dengan apa yang direncanakan, selain itu bisa mempertahankan tujuan dan sasaran yang sudah direncanakan. Mempertahankan suatu utama dalam kerja dan fokus dalam menjalankan akan menimbulkan keberhasilan.

Seperti halnya pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan publik harus dapat memberikan kinerja yang baik untuk masyarakatnya, misalnya pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Sampara Lukman 2000). Pelayanan publik di negara ini menjadi salah satu permasalahan publik

karena pemerintah masih belum bisa memberikan pelayanan publik yang semestinya seperti di wilayah pedalaman dan perbatasan.

Banyak permasalahan yang terjadi pada negara ini seperti pelayanan publik yang kurang memadai dan tidak cepat dan tepat, banyak faktor yang menyebabkan pelayanan publik dinegara ini tidak berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan, seperti infrastruktur yang tidak memadai dan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik tidak serius dalam melaksanakan pelayanan publik. (Pramusinto & Kumorotomo, ; 2009).

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memberikan kebutuhan dasar terhadap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang berkaitan dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, seperti pemerintah daerah atau Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang bahkan badan hukum yang memiliki kewajiban hak terhadap pelayanan publik. (Hardiansyah 2011).

Salah satu fungsi dasar pada pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Layanan admisitratif adalah salah satu jenis pelayanan publik dari yang ada. Pada Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik pusat maupun daerah. Dalam era desentralisasi saat ini, pemerintah desa menjadi salah satu lembaga publik yang

memiliki kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terbuka, efisien dan efektif serta bertanggung jawab.

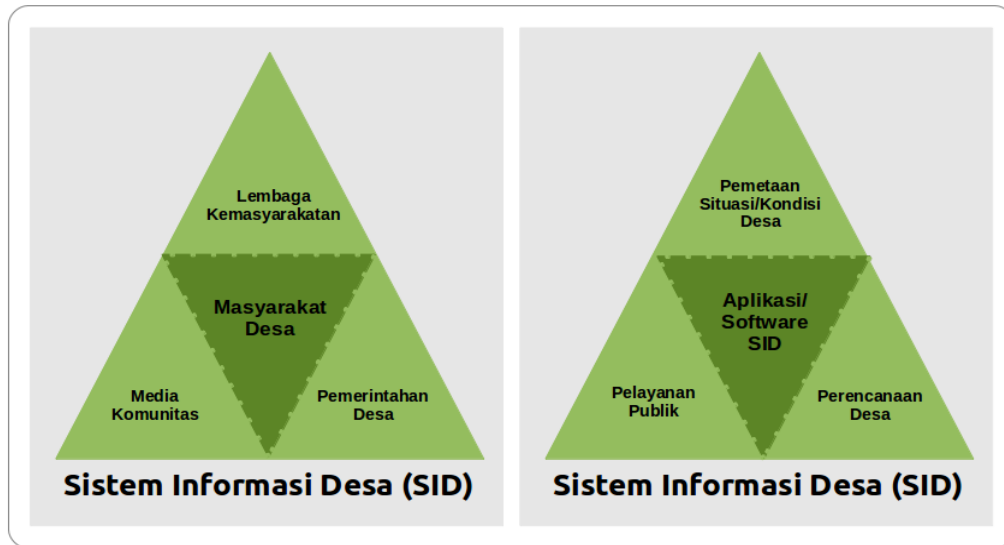
Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh pemerintah desa dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik, merujuk pada Undang-Undang Pelayanan Publik, ada empat hal yang harus dilakukan oleh pemerintah desa, antara lain menurut Lumbung Komunitas, (2014):

1. Menata dan menetapkan standar pelayanan
2. Menyusun, menetapkan dan pemberitahuan maklumat pelayanan
3. Menempatkan pelaksana yang ahli
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau memberikan fasilitas pelayanan publik yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik dan memadai.

Di ranah pelayanan administrasi di tingkat desa, keempat hal diatas dilaksanakan oleh pemerintah desa untuk melayani urusan administrasi desa, antara lain menurut Lumbung Komunitas, (2014) :

1. Administrasi Umum
2. Administrasi Penduduk
3. Administrasi Keuangan
4. Administrasi Pembangunan
5. Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD)
6. Administrasi lainnya

Gambar 1. Pemetaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik.



*Sumber: Lumbung Komunitas, 2014*

Pelayanan publik di atas menjadi salah satu bagian dari fungsi dasar yang dibangun dalam Sistem Informasi Desa (SID). Ada tiga hal dasar yang dikelola didalam SID, selain pelayanan publik, ada juga pemetaan terhadap aset/sumber daya desa dan perencanaan pembangunan. Pelayanan publik dan pelayanan administrasi menjadi salah satu fungsi yang paling bersentuhan langsung dengan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik dalam ranah administrasi menjadi salah satu faktor pembaharuan data dasar kependudukan di dalam SID, yang mempunyai manfaat dan tujuan yang baik. SID yang aktif dan rutin digunakan dalam pelayanan administrasi publik akan menjadikannya selalu terbaru datanya dan keberadaannya tersampaikan langsung secara nyata kepada masyarakat.

Pemanfaat teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Menurut Putro, (2011). Kemajuan teknologi informasi

dijadikan sebagai pemanfaatann jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang.

Diatas menyebutkan kalau perlunya teknologi informasi bagi masyarakat terutama masyarakat desa perlu akan informasi yang cepat dan tepat agar mereka tidak tertinggal. Pada hal ini pemerintah desa harus membuat suatu sistem informasi desa untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dalam pembangunan desa atau masyarakat dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik, dalam pembangunan desa dibutuhkan peran komunikasi dan informasi dalam sebuah pembangunan. Sistem informasi desa (SID) menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan desa dan pembangunan kawasan pedesaan.

Adanya perubahan dari pembangunan desa menjadikan SID memiliki peran yang penting, maka dari itu perlunya SID dikembangkan sesuai dengan visi Undang-undang Desa melalui pasal 86 yang menyebutkan Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Lahirnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa memberikan harapan baru yang istimewa untuk pembangunan di tingkat desa. Pada Undang-undang Desa ini memberikan ruang untuk desa menjadi aktor sebagai pembangunan, pengelolaan sumber daya alam dan pemberdayaan masyarakat dengan mengedepankan perturan yang ada. Sistem

Informasi Desa kedepan dapat dikembangkan untuk menjalankan setidaknya empat fungsi utama menurut Lumbung Komunitas, (2014) sebagai berikut :

1. Fungsi media transparansi dan informasi
2. Fungsi perbaikan pelayanan dan tata kelola pemerintahan desa
3. Fungsi interkoneksi antara desa dengan supra desa
4. Fungsi promosi unggulan desa

Betapa pentingnya Sistem Informasi Desa tersebut jika dijalankan oleh pemerintah desa dalam menyelenggarakan pemerintahannya. SID adalah sebuah program yang dirancang oleh CRI sejak tahun 2009 untuk membuka ruang partisipatif antara masyarakat dan perangkat desa dalam membangun desanya secara demokratis melalui penggunaan *software* terbuka. Secara teknis program ini diharapkan dapat membantu pemerintahan desa dan warganya mendokumentasikan data-data milik desa menjadi lebih mudah.

Menurut Dikominfo Kabupaten Bantul, (2017). Mengatakan pemerintah Kabupaten Bantul sudah mendorong sebanyak 75 desa untuk mengimplementasikan Sistem informasi desa (SID). Penerapan Sistem informasi desa (SID) diharapkan semakin memudahkan pelayanan sampai kepada masyarakat, serta menambah akurasi data guna dasar keputusan di tingkat kabupaten, misalnya data kemiskinan. Selanjutnya aplikasi SID bisa menjadikan pelayanan surat menyurat di desa semakin efisien. Berikut daftar 75 desa yang menggunakan Sistem Informasi Desa (SID):

Tabel 1. Daftar 75 Desa di Kabupaten Bantul yang menerapkan Sistem Informasi Desa (SID).

<b>NO</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>DESA</b>	<b>ALAMAT URL</b>
1	Srandakan	Poncosari	<a href="http://poncosari.bantulkab.go.id">http://poncosari.bantulkab.go.id</a>
2	Srandakan	Trimurti	<a href="http://trimurti-bantul.desa.id">http://trimurti-bantul.desa.id</a>
3	Sanden	Gadingsari	<a href="http://gadingsari.bantulkab.go.id">http://gadingsari.bantulkab.go.id</a>
4	Sanden	Gadingharjo	<a href="http://gadingharjo.bantulkab.go.id">http://gadingharjo.bantulkab.go.id</a>
5	Sanden	Srigading	<a href="http://srigading.bantulkab.go.id">http://srigading.bantulkab.go.id</a>
6	Sanden	Murtigading	<a href="http://murtigading.bantulkab.go.id">http://murtigading.bantulkab.go.id</a>
7	Kretek	Tirtomulyo	<a href="http://tirtomulyo-bantul.desa.id">http://tirtomulyo-bantul.desa.id</a>
8	Kretek	Parangtritis	<a href="http://parangtritis.bantulkab.go.id">http://parangtritis.bantulkab.go.id</a>
9	Kretek	Donotirto	<a href="http://donotirto.bantulkab.go.id">http://donotirto.bantulkab.go.id</a>
10	Kretek	Tirtosari	<a href="http://tirtosari-bantul.desa.id">http://tirtosari-bantul.desa.id</a>
11	Kretek	Tirtoharjo	<a href="http://tirtoharjo.bantulkab.go.id">http://tirtoharjo.bantulkab.go.id</a>
12	Pundong	Seloharjo	<a href="http://seloharjo.bantulkab.go.id">http://seloharjo.bantulkab.go.id</a>
13	Pundong	Panjangrejo	<a href="http://panjangrejo-bantul.desa.id">http://panjangrejo-bantul.desa.id</a>
14	Pundong	Srihardono	<a href="http://srihardono.bantulkab.go.id">http://srihardono.bantulkab.go.id</a>
15	Bambangipuro	Sidomulyo	<a href="http://sidomulyo-bantul.desa.id">http://sidomulyo-bantul.desa.id</a>
16	Bambangipuro	Mulyodadi	<a href="http://mulyodadi.bantulkab.go.id">http://mulyodadi.bantulkab.go.id</a>
17	Bambangipuro	Sumbermulyo	<a href="http://sumbermlyo.bantulkab.go.id">http://sumbermlyo.bantulkab.go.id</a>
18	Pandak	Caturharjo	<a href="http://caturharjo.bantulkab.go.id">http://caturharjo.bantulkab.go.id</a>
19	Pandak	Triharjo	<a href="http://triharjo.bantulkab.go.id">http://triharjo.bantulkab.go.id</a>
20	Pandak	Gilangharjo	<a href="http://gilangharjo.bantulkab.go.id">http://gilangharjo.bantulkab.go.id</a>
21	Pandak	Wijirejo	<a href="http://wijirejo.bantulkab.go.id">http://wijirejo.bantulkab.go.id</a>
22	Pajangan	Tirwidadi	<a href="http://triwidadi.bantulkab.go.id">http://triwidadi.bantulkab.go.id</a>
23	Pajangan	Sendangsari	<a href="http://sendangsari.bantulkab.go.id">http://sendangsari.bantulkab.go.id</a>
24	Pajangan	Guwosari	<a href="http://guwosari-bantul.desa.id">http://guwosari-bantul.desa.id</a>
25	Bantul	Palbapang	<a href="http://palbapang.bantulkab.go.id">http://palbapang.bantulkab.go.id</a>
26	Bantul	Ringinharjo	<a href="http://ringinharjo.bantulkab.go.id">http://ringinharjo.bantulkab.go.id</a>
27	Bantul	Bantul	<a href="http://bantul.bantulkab.go.id">http://bantul.bantulkab.go.id</a>
28	Bantul	Trirenggo	<a href="http://trirenggo.bantulkab.go.id">http://trirenggo.bantulkab.go.id</a>
29	Bantul	Sabdodadi	<a href="http://sabdodadi.bantulkab.go.id">http://sabdodadi.bantulkab.go.id</a>
30	Jetis	Patalan	<a href="http://patalan.bantulkab.go.id">http://patalan.bantulkab.go.id</a>
31	Jetis	Canden	<a href="http://canden.bantulkab.go.id">http://canden.bantulkab.go.id</a>
32	Jetis	Sumberagung	<a href="http://sumberagung.bantulkab.go.id">http://sumberagung.bantulkab.go.id</a>
33	Jetis	Trimulyo	<a href="http://trimulyo.bantulkab.go.id">http://trimulyo.bantulkab.go.id</a>
34	Imogiri	Selopamiro	<a href="http://selopamiro.bantulkab.go.id">http://selopamiro.bantulkab.go.id</a>
35	Imogiri	Sriharjo	<a href="http://sriharjo.bantulkab.go.id">http://sriharjo.bantulkab.go.id</a>
36	Imogiri	Wukirsari	<a href="http://wukisari.bantulkab.go.id">http://wukisari.bantulkab.go.id</a>
37	Imogiri	Kebonagung	<a href="http://kebonagung-bantul.desa.id">http://kebonagung-bantul.desa.id</a>
38	Imogiri	Karangtengah	<a href="http://karangtengah.bantulkab.go.id">http://karangtengah.bantulkab.go.id</a>
39	Imogiri	Girirejo	<a href="http://girirejo.bantulkab.go.id">http://girirejo.bantulkab.go.id</a>

40	Imogiri	Karangtalun	<a href="http://karangtalun.bantulkab.go.id">http://karangtalun.bantulkab.go.id</a>
41	Imogiri	Imogiri	<a href="http://imogiri.bantulkab.go.id">http://imogiri.bantulkab.go.id</a>
42	Dlingo	Mangunan	<a href="http://mangunan.bantulkan.go.id">http://mangunan.bantulkan.go.id</a>
43	Dlingo	Muntuk	<a href="http://muntuk.bantulkab.go.id">http://muntuk.bantulkab.go.id</a>
44	Dlingo	Dlingo	<a href="http://dlingo-bantul.desa.id">http://dlingo-bantul.desa.id</a>
45	Dlingo	Temuwuh	<a href="http://temuwuh.bantulkab.go.id">http://temuwuh.bantulkab.go.id</a>
46	Dlingo	Terong	<a href="http://terong-bantul.desa.id">http://terong-bantul.desa.id</a>
47	Dlingo	Jatimulyo	<a href="http://jatimulyo.bantulkab.go.id">http://jatimulyo.bantulkab.go.id</a>
48	Banguntapan	Baturetno	<a href="http://baturetno-bantul.desa.id">http://baturetno-bantul.desa.id</a>
49	Banguntapan	Banguntapan	<a href="http://banguntapan.bantulkab.go.id">http://banguntapan.bantulkab.go.id</a>
50	Banguntapan	Jagalan	<a href="http://jagalan.bantulkab.go.id">http://jagalan.bantulkab.go.id</a>
51	Banguntapan	Singosaren	<a href="http://singosaren.bantulkab.go.id">http://singosaren.bantulkab.go.id</a>
52	Banguntapan	Jambidan	<a href="http://jambidan.bantulkab.go.id">http://jambidan.bantulkab.go.id</a>
53	Banguntapan	Potorono	<a href="http://potorono.bantulkab.go.id">http://potorono.bantulkab.go.id</a>
54	Banguntapan	Tamanan	<a href="http://tamanan.bantulkab.go.id">http://tamanan.bantulkab.go.id</a>
55	Banguntapan	Wirokerten	<a href="http://wirokerten.bantulkab.go.id">http://wirokerten.bantulkab.go.id</a>
56	Pleret	Wonokromo	<a href="http://wonokromo.bantulkab.go.id">http://wonokromo.bantulkab.go.id</a>
57	Pleret	Pleret	<a href="http://pleret-bantul.desa.id">http://pleret-bantul.desa.id</a>
58	Pleret	Segoroyoso	<a href="http://segoroyoso.bantulkab.go.id">http://segoroyoso.bantulkab.go.id</a>
59	Pleret	Bawurah	<a href="http://bawuran-bantul.desa.id">http://bawuran-bantul.desa.id</a>
60	Pleret	Wonolelo	<a href="http://wonolelo.bantulkab.go.id">http://wonolelo.bantulkab.go.id</a>
61	Piyungan	Sitimulyo	<a href="http://sitimulyo.bantulkab.go.id">http://sitimulyo.bantulkab.go.id</a>
62	Piyungan	Srimulyo	<a href="http://srimulyo-bantul.desa.id">http://srimulyo-bantul.desa.id</a>
63	Piyungan	Srimartani	<a href="http://srimartani.bantulkab.go.id">http://srimartani.bantulkab.go.id</a>
64	Sewon	Pendowoharjo	<a href="http://pendowoharjo.bantulkab.go.id">http://pendowoharjo.bantulkab.go.id</a>
65	Sewon	Timbulharjo	<a href="http://timbulharjo.bantulkab.go.id">http://timbulharjo.bantulkab.go.id</a>
66	Sewon	Bangunharjo	<a href="http://bangunharjo.bantulkab.go.id">http://bangunharjo.bantulkab.go.id</a>
67	Sewon	Panggungharjo	<a href="http://panggungharjo.desa.id">http://panggungharjo.desa.id</a>
68	Kasih	Bangunjiwo	<a href="http://bangunjiwo-bantul.desa.id">http://bangunjiwo-bantul.desa.id</a>
69	Kasih	Tirtonimolo	<a href="http://tirtonimolo.bantulka.go.id">http://tirtonimolo.bantulka.go.id</a>
70	Kasih	Tamantirto	<a href="http://tamantirto.bantulkab.go.id">http://tamantirto.bantulkab.go.id</a>
71	Kasih	Ngestiharjo	<a href="http://ngestiharjo.bantulkab.go.id">http://ngestiharjo.bantulkab.go.id</a>
72	Sedayu	Argodadi	<a href="http://argodadi.bantulkab.go.id">http://argodadi.bantulkab.go.id</a>
73	Sedayu	Argorejo	<a href="http://argorejo.bantulkab.go.id">http://argorejo.bantulkab.go.id</a>
74	Sedayu	Argosari	<a href="http://argosari.bantulkab.go.id">http://argosari.bantulkab.go.id</a>
75	Sedayu	Argomulyo	<a href="http://argomulyo.bantulkab.go.id">http://argomulyo.bantulkab.go.id</a>

*Sumber: Kominfo Kabupaten Bantul 2018*

Pada tabel diatas merupakan daftar 75 desa di Kabupaten Bantul yang menggunakan Sistem Informasi Desa (SID) salah satunya Desa Dlingo, Kec Dlingo, Kab Bantul menjadi desa yang menerapkan Sistem Informasi Desa (SID).



Pemanfaatan Sistem Informasi Desa untuk keterbukaan informasi terhadap publik dan pelayanan publik, sehingga tidak ada lagi batasan untuk masyarakat yang ingin melihat kegiatan yang dibuat oleh pemerintah. Hal tersebut menjadi cita-cita Pak Bahrun selaku kepala Desa Dlingo. (wawancara Mufid).

Sistem Informasi Desa (SID) diterapkan pada tahun 2014 diawal kepemimpinan kepala desa baru. Desa Dlingo menjelma menjadi desa yang menghadirkan inovasi terhadap transparansi dan layanan administrasi yang optimal, hal tersebut menjadikan capaian yang sangat luar biasa. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya. Pemerintah Desa Dlingo tanggap dalam menjalankan pelayanan publik. Sistem Informasi Desa dibuat untuk memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat. (Wawancara Kepala Desa Dlingo Pak Bahrun).

Diatas ada beberapa pelayanan administrasi publik yang disediakan oleh pemerintah Desa Dlingo, sesuai dengan fokus awal memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat terkait pelayanan publik. Pemerintah Desa Dlingo tidak sendirian dalam melakukan Sistem Informasi Desa (SID) tersebut, pemerintah melakukan kerja sama dengan lembaga masyarakat yang bernama Combine Resource Institution mereka memberikan pelatihan terhadap pegawai yang ditunjuk sebagai operator dari Sistem Informasi Desa tersebut, seperti yang membuat berita, agenda program desa, dan penacatatan kependudukan sipil dan kemiskinan.

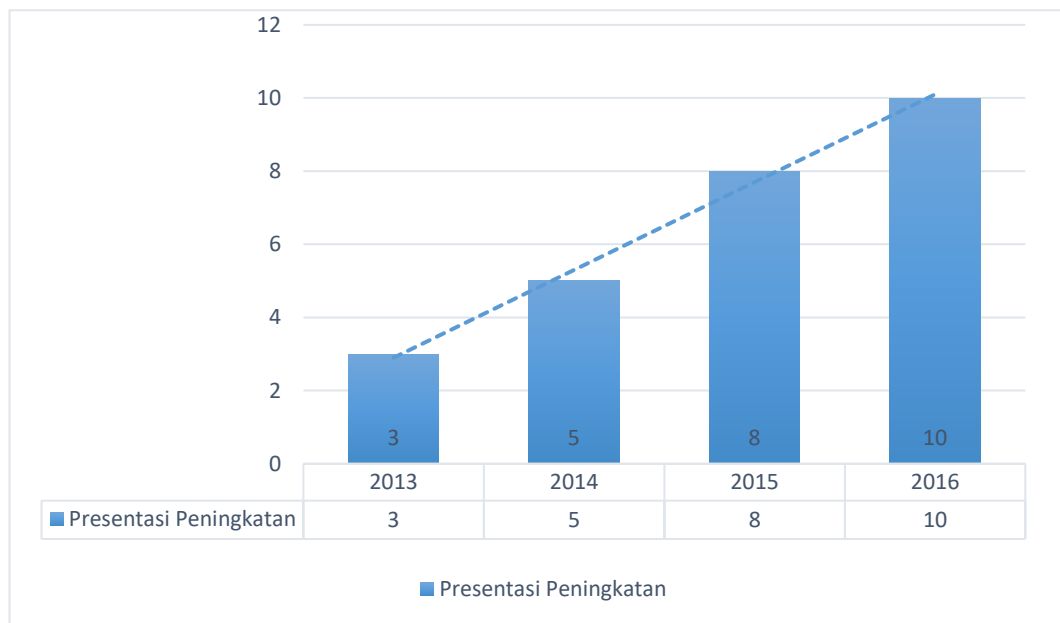
Pemerintah Desa Dlingo menunjukkan betapa seriusnya dalam menjalankan Sistem Informasi Desa, sesuai dengan kebutuhan desa yang dijelaskan di Undang-undang desa pada pasal 86 yang menjelaskan bahwa pemerintah desa harus menyediakan informasi yang cepat dan tepat. Selain itu dalam segi pelayanan administrasi pemerintah Desa Dlingo, sudah melaksanakan sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan masyarakat sipil. Hal tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan sesuatu yang ingin cepat dan tepat, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Desa Dlingo juga mendapatkan penghargaan dari Kabupaten Bantul pada tahun 2016 sebagai pengelola website terbaik. Hal tersebut membuktikan bahwa pemerintah Desa Dlingo sangat serius dalam membangun desa yang berkemajuan dari segi teknologi informasi. Konsep yang ditawarkan oleh Kepala Desa Dlingo Pak Bahrhun yaitu Smart culture vilage artinya desa budaya yang pintar, smart spesifik, measurable, accepted, realistis, level time/target time, beberapa konsep tersebut yang menjadi dasar membangun Desa Dlingo. (Wawancara Kepala Desa Dlingo Pak Bahrhun).

Pemerintah Desa Dlingo membangun desa yang pintar melalui konsep yang mereka terapkan, dengan melihat situasi perkembangan zaman yang mengharuskan membuat suatu perubahan yang mengikuti alur zaman, seperti memanfaatkan teknologi sebagai inovasi. Desa Dlingo menerapkan Sistem Informasi Desa dan terbukti mereka mampu membuat suatu perubahan, dan mendapatkan penghargaan dari pemerintah Kabupaten sebagai pengelola website terbaik dengan informasi-

informasi positif yang disampaikan. Maka dari itu Sistem Informasi Desa harus diterapkan oleh pemerintah Desa di Indonesia untuk memberikan informasi yang cepat dan tepat. Sebagai desa yang mendapatkan penghargaan sebagai website teraktif dan mengalami peningkatan setiap tahunnya dapat dilihat dari grafik dibawah ini :

Grafik 1. Peningkatan Sistem Informasi Desa di Desa Dlingo



Sumber : Pemerintah Desa Dlingo 2018, data diolah

Dari grafik diatas menunjukkan peningkatan Sistem Informasi Desa dari tahun 2013 sampai 2016, kurun waktu 4 tahun pemerintah Desa Dlingo dapat menerapkan Sistem Informasi Desa menjadi lebih efektif. Melihat fenomena yang dilakukan oleh pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) di pemerintahan desa, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Desa (SID) tersebut, dengan begitu penelitian diharapkan bisa langsung ke Desa Dlingo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan tentang permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo.
2. Mengetahui keberhasilan pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis atau pun praktis. Manfaat tersebut antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan pengetahuan bagaimana cara pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan Sistem Informasi Desa dalam Pelayanan Publik dengan baik.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memicu pemerintah mempertahankan kinerjanya dalam menjalankan sistem informasi desa yang bisa memberikan suatu inovasi dalam pelayanan publik Desa Dlingo.

## **1.5. Studi Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Sistem Informasi Desa (SID) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Dalam upaya mengembangkan dan menyempurnakan Sistem Informasi ke publik perlu adanya dilakukan studi pustaka. Antara lain yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sidharta, I., & Wati, M. (2015). Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Urunan Desa (URDES) Berdasarkan Pada Pajak Bumi Dan Bangunan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pemerintah desa membuat suatu pembaharuan dalam melakuka pembayaran pajak, pemerintah desa memanfaatkan teknologi sebagai pendataan masyarakat yang membayar pajak desa. Hal tersebut memudahkan pemerintah dalam melakukan pendataan karena hanya melihat menu yang sudah ada semua database masyarakat yang sudah membayar, dengan adanya sistem ini memberikan kemudahan bagi pemerintah desa dalam mendata masyarakat yang sudah dan yang belum membayar pajak.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Purnama, B. E. (2010). Pembangunan Sistem Informasi Pendataan Rakyat Miskin Untuk Program Beras Miskin (Raskin) Pada Desa Mantren Kecamatan Kebonagung Kabupaten Pacitan. Tujuan penelitian ini adalah pemerintah Desa Mantren kec kebonagung kab Pacitan,

membuat program yang membantu masyarakat miskin yaitu program raskin (beras miskin). Akan tetapi dalam program tersebut dirasa kurang efektif dimana dalam mendataan masyarakat miskin masih menggunakan sistem konvensional dan mencatat dengan kertas hal tersebut terkadang terjadi masalah seperti hilang dan kerusakan arsip. Pemerintah Desa Mantren membuat suatu inovasi dalam pendataan masyarakat miskin dengan memanfaatkan teknologi informasi, hal tersebut sangat membantu pemerintah dalam mendata masyarakat miskin dan meminimalisir permasalahan sebelumnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muzid, S., & Latifah, N. (2015). Pemanfaatan SMS Gateway Multi Direct Untuk Penyebaran Informasi Desa Melalui Sistem Layanan Informasi Desa. Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan suatu sistem informasi untuk layanan informasi desa menggunakan konsep SMS Gateway Multi-Direct. Dimana sistem dapat digunakan oleh seluruh perangkat desa, organisasi desa serta komunitas-komunitas yang ada di desa. Pengembangan sistem menggunakan metode prototype. Sistem Layanan Informasi Desa (SiLISA) yang dihasilkan dapat memudahkan penyampaian informasi dari pemerintah desa kepada warga dan komunitas tertentu, atau dari warga kepada pemerintah desa serta dapat digunakan untuk media penyampaian kritik, keluhan. Sehingga pemerintah desa menerima informasi yang bersifat laporan dan tindaklanjutnya dengan cepat dan tepat. Selain itu, sistem juga bisa dapat digunakan untuk proses polling terkait kegiatan tertentu menggunakan SMS.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyani, W., & Purnama, B. E. (2015). Pembangunan Sistem Informasi Data Balita Pada Posyandu Desa Ploso Kecamatan Punung Kabupaten Pacitan. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi petugas posyandu dalam melakukan pendataan secara manual, hal tersebut menjadi masalah seperti kesulitan proses pencarian data perkembangan balita karena terpisah-pisah yang menimbulkan inkonsistensi data tersebut. melihat situasi tersebut pemerintah Desa Ploso merubah dan mengembangkan pendataan yang tadinya manual menjadi sistem terkomputerisasi. Adanya perubahan pendataan terhadap balita memudahkan petugas mendapatkan data yang valid.
5. Penelitian ini dilakukan oleh Maharani, P. S., Yuwono, T., & Abdulrahman, W. (2017). Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang (SIDEKEM) (Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemasang). Tujuan penelitian ini adalah melihat adanya sistem SIDEKEM yang menjadi tujuan sebagai meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti kebutuhan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan adanya sistem SIDEKEM banyak manfaat yang didapat oleh pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, akan tetapi ada sedikit kendala yang terjadi seperti sumber daya manusia yang belum banyak menguasai sistem SIDEKEM tersebut dan tidak kedisiplinan pegawai dalam mengikuti pelatihan yang diadakan PUSPINDES.
6. Penelitian ini dilakukan oleh Raihan, A. H., Amin, M. J., Si, M., Dama, M., Sos, S., & Si, M. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem

Informasi Desa Dan Kelurahan (SI-DALEH) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pemerintah desa dalam melakukan suatu pelayanan publik yang memanfaatkan Sistem Informasi Desa sebagai strategi inovasi pemerintah, dalam hal ini pemanfaatan Sistem Informasi Desa mampu memberikan banyak manfaat dan menjadikan pemerintah lebih baik dalam melakukan pelayanan ke publik.

Dalam penelitian terdahulu yang diterangkan secara singkat dan jelas diatas, dapat diketahui bahwa penelitian terdahulu yang menjelaskan tentang pemanfaatan teknologi sebagai penguat tata kelola pemerintahan. Untuk penelitian yang diatas terfokus pada Efektivitas Sistem Informasi yang dilaksanakan oleh pemerintah, sebagai kebutuhan publik seperti memberikan informasi yang cepat dan tepat, memberikan pelayanan terkait administrasi publik. Ada beberapa penelitian yang membahas tentang fungsi dari Sistem Informasi sebagai kebutuhan publik, dalam hal ini dijelaskan bahwa pemerintah harus memberikan informasi seperti pada Undang-undang Desa nomor 6 tahun 2014, yang menjelaskan bahwa pemerintah desa berhak memberikan layanan informasi bagi masyarakat.

Setelah melihat pembahasan singkat dari 6 penelitian terdahulu dapat dilihat persamaan dari penelitian terdahulu, persamaan yang didapat dari penelitian terdahulu dilihat dari sistem informasi sebagai pelayanan publik. Posisi riset yang ditulis oleh penulis berfokus pada Sistem Informasi Desa sebagai pengantar pelayanan publik di Desa Dlingo Kecamatan Dlingo Kabupaten



Bantul, dalam hal ini pemerintah membuat suatu inovasi untuk pelayanan publik, dari inovasi tersebut Desa Dlingo mampu menjalankan pelayanan publik dengan cepat dan tepat, pada hal tersebut Desa Dlingo dapat dinobatkan sebagai Desa Smart dan mendapat penghargaan pada tahun 2016 sebagai pengelola website terbaik, hal tersebut memperlihatkan bahwa pemerintah Desa Dlingo mampu memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari penguatan tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, pembahasan yang dilakukan meliputi pemerintah Desa Dlingo dalam memanfaatkan teknologi sebagai pelayanan publik.

## **1.6. Kerangka Dasar Teori**

Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti harus mempunyai dasar teori sebagai landasan peneliti sebagai acuan untuk penguat argumentasi atau indikator dari penelitian tersebut. Maka dari itu peneliti menggunakan teori-teori sebagai berikut:

### **1.6.1. Efektivitas**

Kata efektif sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan apa yang ingin dicapai. Kata efektif menurut kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu membuahkan hasil, yang mempunyai pengaruh / akibat / efeknya. Efektivitas dapat juga diartikan sebagai pengukuran suatu keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai dengan sesuai dengan tujuan-tujuan awalnya. Efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan menurut Kamus Ilmiah Populer.

Efektivitas adalah suatu pencapaian untuk kerja yang maksimal dan mengarah pada produktivitas, yaitu pencapaian target yang berkaitan pada kualitas, kuantitas dan waktu.

Menurut Pasolong (2007 ; 4). Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah itu digunakan sebagai hubungan yang menimbulkan sebab akibat. Efektivitas juga dapat dilihat sebagai suatu dari variabel lain. Efektivitas adalah suatu tujuan yang sudah direncanakan dapat direncanakan dan tercapai dengan adanya proses kegiatan yang dilakukan. Sedangkan menurut Richard (2006 ; 270). Menyatakan efektivitas sebagai tujuan yang diwujudkan suatu organisasi yang melakukan program kegiatan.

Sedangkan, Menurut H. Emerson seperti yang dikutip oleh Handayani (1994 ; 16). Efektivitas sebagai alat ukur dari tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran dan tujuan tercapai sesuai dengan tujuan yang di tentukan dari awal maka akan dikatakan efektif. Sedangkan tujuan dan sasaran tersebut tidak sesuai dengan apa yang ditentukan dari awal, misalnya tidak selesai dengan sesuai dengan apa yang diinginkan maka tidak efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985 ; 50), mengemukakan bahwa :

“Efektivitas dilihat dari sudut tujuan pencapaian yang direncanakan, keberhasilan suatu organisasi yang harus bisa mempertimbangkan antara sasaran organisasi dan mekanisme mempertahankan dalam mengejar sasaran dua hal tersebut harus bisa diimbangi, penilaian dari efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran dan tujuan yang direncanakan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan jika sesuatu bisa dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang sudah direncanakan dapat tercapai dengan sesuai dengan apa yang direncanakan, selain itu bisa mempertahankan tujuan dan sasaran yang sudah direncanakan.

Menurut Robbins (2008 ;129). Memberikan definisi dari efektivitas sebagai pengukur tingkat organisasi dalam pencapaian untuk melakukan kegiatan jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya efektivitas sebagai pengukur keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998 ; 147). Mengemukakan bahwa definisi efektivitas, “efektivitas adalah hal yang mengandung pengertian tentang suatu terjadinya efek/akibat yang dikehendaki”.

Selanjutnya, menurut Kurniawan (2005 ; 109). Mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi dan sebagainya yang melaksanakan kegiatan tanpa ada tekanan dan ketegangan oleh pihak manapun. Efektivitas dapat dikatakan sebagai ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas adalah suatu hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil tujuan yang ingin dicapai sebelumnya, sehingga efektivitas dapat memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang ingin dicapai.

Menurut Mahmudi (2005 ; 92). Efektivitas merupakan hubungan anatar output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian

tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas lebih berfokus pada outcome (hasil) dari organisasi, program atau kegiatan dinilai akan efektif apabila output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas menggambarkan bahwa seluruh siklus input, proses, dan output yang menjadi acuan dari pada hasil guna suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai

program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan semata – mata hasil tujuan yang dikehendaki. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan tetap memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana dengan tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

### **1.6.2. Sistem Informasi Manajemen.**

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah suatu konsep sistem yang didukung oleh berbagai ilmu. Tujuannya untuk dapat memenuhi informasi yang di butuhkan secara umum oleh organisasi atau dalam tingkatan manajemen.

Pengertian Sistem Informasi Manajemen.

Sistem dapat diartikan sebagai kesatuan dari unsur-unsur atau elemen-elemen yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut Jogiyanto (2009 ; 1). Dalam bukunya yang berjudul analisis dan desain mengemukakan bahwa sistem adalah suatu jaringan kerja sama dalam prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain, berkumpul bersama untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai dan menyelesaikan suatu sasaran yang sama.

#### 1. Pengertian Informasi

Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi hal yang berguna bagi penggunaannya. Menurut Jogiyanto Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah di olah dan berguna bagi penggunaannya. Menurut Jogiyanto (2009 ; 8) dalam bukunya yang berjudul analisis dan desain mengemukakan definisi informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Sedangkan kualitas dari informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan.

#### 2. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem yang menghasilkan apa yang didapat dari informasi yang berguna sebagai tingkatan informasi tersebut. Menurut Jogiyanto (2009 ; 11). Dalam bukunya yang berjudul analisis dan desain mengemukakan definisi sistem informasi adalah suatu organisasi yang

mempunyai sistem yang mempertemukan antara kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan organisasi mempunyai strategi dan kegiatan yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Manajemen didefinisikan sebagai kegiatan mendayagunakan sumber-sumber (manusia dan non manusia) dalam mencapai efektifnya kerja organisasi harus adanya kegiatan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staf, kepemimpinan dan pengontrolan.

Sedangkan sistem informasi manajemen suatu sistem yang memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen itu sendiri. Menurut Gordon B. Davis dalam buku Jogiyanto (2009 ; 15). Didalam bukunya yang berjudul analisis dan desain bahwa sistem informasi manajemen adalah kegiatan manusia atau mesin yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi dalam pengoperasian untuk mendukung pengambilan keputusan.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Davis (1984). Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menghubungkan anatara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang jalannya operasi, fungsi dari jalannya manajemen pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Pada intinya pada Sistem Informasi Manajemen mempunyai dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu yang menjalankannya manusia dan yang dijalankannya mesin komputer tersebut.

Sedangkan Menurut Yakub, (2012 ; 8). Informasi suatu data yang diolah menjadi bentuk yang berguna dan lebih bermanfaat bagi yang menerimanya. Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai elemen-elemen yang berkumpul yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan membentuk satu kesatuan untuk menyimpan memproses data informasi. Menurut O'brian, (2005). Sistem informasi merupakan suatu kombinasi antar orang-orang dan perangkat yang ada pada komputer seperti perangkat lunak, perangkat keras dan sebagainya. Kombinasi tersebut mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi ke dalam organisasi. Adapun manfaat dari sistem informasi tersebut antara lain, menurut Yakub, (2012 ; 8) :

Manfaat Sistem Informasi :

- Meningkatkan akses dalam menyajikan data yang tepat waktu dan akurat bagi penggunaannya.
- Mampu menyediakan sistem informasi yang kritis berkualitas, terampil dan bermanfaat.
- Mengembangkan suatu proses perencanaan secara efektif.
- Bisa menginvestasikan yang diarahkan pada sistem informasi dan ditetapkan pada suatu perencanaan.
- Melihat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan dalam mendukung sistem informasi.
- Memberikan informasi yang cepat dan tepat, selain itu memberikan pengetahuan informasi yang terkini.

### **1.6.3. Efektivitas pelayanan publik dalam Sistem Informasi Desa**

Menurut Istilah (Sinambela, 2010 ; 3) pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti menolong dan menyediakan semua apa yang diperlukan oleh orang lain untuk kebutuhan orang tersebut. Semua manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan dan hal tersebut tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya memberikan yang terbaik bagi penerimanya, memberikan hal berkesan sehingga menimbulkan rasa kepuasan yang lebih. Efektivitas Sistem Informasi Desa dalam pelayanan publik memberikan suatu inovasi dalam memberikan pelayanannya seperti efisiensi waktu yang dijangkau dalam mencari data base kependudukan dan membuat surat-menyurat. Sistem Informasi Desa juga bisa menguatkan tata kelola pemerintah yang menggunakan Sistem tersebut.

Sedangkan Menurut Northcraft & Neale (1994) yang menjelaskan lebih ke nilai efektivitas ke suatu organisasi yang menggunakannya. Efektivitas adalah suatu kemampuan suatu organisasi yang mampu mencapai tujuan dan misi yang sudah direncanakan sebelumnya. O'Brien (2003) efektivitas Sistem Informasi Desa dalam menjalankan pelayanan publik yang memiliki strategi dan inovasi yang sudah dibuat oleh suatu instansi pemerintahan atau organisasi untuk mencapai suatu kepuasan pelayanan publik, selain itu meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi sehingga mampu meningkatkan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Untuk mengukur keefektifan sistem informasi tersebut ada beberapa model menurut DeLone dan McLean, (2002).



a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah yang berkaitan dengan pegawai desa yang menjalankan Sistem Informasi Desa, dalam hal ini kemampuan pegawai desa sebagai sumber daya yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan Sistem Informasi Desa, efektivitas ini terlihat jika pegawai desa paham terhadap prosedur pengelolaan sistem aplikasi tersebut.

Kemampuan aparatur desa sebagai sumber daya tentu sangat dibutuhkan dalam menjalankan aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh), efektivitas aplikasi ini akan terjadi jika aparatur desa paham terhadap prosedur pengelolaan aplikasi Si-Daleh tersebut.

b. Kualitas Sistem

Mutu dari kualitas sistem dapat diukur dalam hal kemudahan pengguna dalam mengakses tersebut dan kualitas data yang tepat, memberikan data yang akurat di setiap saat.

c. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat diukur dari hal seperti akurat dalam memberikan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan dan kelengkapan serta konsisten dalam memberikan informasi.

d. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dalam istilah up-to-date hardware (aktual), software (nyata) dan dapat diandalkan kualitas pelayanannya. Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai kualitas dalam mengendalikan komputer dan sebagainya.

e. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur dalam hal yang berbentuk akurasi dan format yang memudahkan pengguna untuk melakukannya serta ketepatan waktu dalam melakukan pelaksanaan.

f. Net Benefit

Net benefit adalah keuntungan bersih yang diukur dari segi membuat pekerjaan menjadi mudah, bermanfaat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan efektivitas serta meningkatkan kinerja kerja.

#### **1.6.4. Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, seperti cara melayani, usaha untuk melayani orang lain dengan memperoleh suatu imbalan uang atas pelayanan yang diberikan, hal tersebut berhubungan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Hardiansyah (2011 ; 10) pengertian pelayanan (service) adalah pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang

membutuhkan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya tidak berwujud akan tetapi menghasilkan rasa kepuasan atau tidak puasnya terhadap pelayanan tersebut.

Sedangkan menurut Sinambela (2010) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, memang pada dasarnya manusia tidak bisa dipisahkan dari suatu pelayanan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Sampara Lukman (2000) pelayanan adalah kegiatan yang mempunyai keuntungan dalam suatu kumpulan, dan menawarkan rasa kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada sesuatu hal produk secara fisik. Selanjutnya pendapat sampara terhadap pelayanan yang merupakan mutu dari kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas yang sudah diuraikan tersebut, pada konteks pemerintah daerah, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memberikana layanan atau memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, sesuai dengan aturan yang ada dan tata cara yang sudah ditentukan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

#### a. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu dari Negara/Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, dan badan usaha/badan hukum yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas

pelayanan publik. Pemerintah/pemerintah daerah bekerja sama dengan badan usaha/hukum, dalam melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Ada juga dari pihak masyarakat umum dan pihak swasta, yang menjalin kerja sama pemerintah/pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak bisa ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik antara lain.

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Pada hal ini pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus merubah pola pikir dan cara kerja dan harus disesuaikan dengan tujuan yang bisa memberikan rasa memuaskan masyarakat untuk terwujudnya good governance. Pada saat menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah harus memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah. Hal tersebut berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, kesetaraan dan akuntabilitas serta keadilan.

b. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Barry, (1988) ada 4 determinan kualitas pelayanan publik dan dapat dirincikan sebagai berikut, antara lain:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang sudah dibuat serta direncanakan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), kemampuan dalam membantu pelanggan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan sehingga mampu menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu memberikan perhatian kepada pelanggan, hal tersebut syarat dari peduli terhadap pelanggan.

Pada dasarnya teori diatas yang dipakai dapat mengukur kinerja dari pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena penyelenggara pelayanan tidak mempunyai alasan untuk tidak berorientasi pada rasa puas pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan tersebut baik atau tidak. Menurut Sinambela (2011) untuk mencapai suatu hal keberhasilan dalam pelayanan publik pemerintah harus sepenuh hati dalam melaksanakannya.

## **1.7. Definisi Konseptual**

Fokus penelitian ini adalah Efektivitas Sistem Informasi Desa Di Pemerintah Desa Dlingo, hal tersebut mengacu pada Undang-undang Desa no 4 Tahun 2014 pada pasal 86 di poin 1 sampai poin 6 dan Permen Desa PDT Trans Nomor 22 Tahun 2016 yang menjelaskan bahwa pemerintah harus menyediakan layanan informasi bagi masyarakat, maka definisi konseptual penelitian ini adalah:

### **a. Efektivitas**

Teori terkait Efektivitas yang dikemukakan oleh menurut para ahli yang sesuai dengan penelitian ini yang menurut Pasolong (2007 ; 4). Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu.

### **b. Sistem Informasi Manajemen**

Teori terkait Sistem Informasi Manajemen yang dikemukakan oleh para ahli yang sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu menurut Jogiyanto (2009 ; 11). Sistem Informasi Manajemen adalah suatu pelayanan informasi yang menyediakan informasi secara cepat dan tepat, selain itu berfungsi sebagai

mengelola pengorganisasian data hal tersebut sebagai pendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi. Manfaat Sistem Informasi Manajemen dalam bidang informasi mengumpulkan informasi, mengolah informasi, menyebarkan informasi dan menyimpan informasi.

c. Pelayanan Publik

Teori terkait Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh para ahli yang sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu menurut Hardiansyah (2011 ; 10) pengertian pelayanan (service) adalah pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya tidak berwujud akan tetapi menghasilkan rasa kepuasan atau tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Ada beberapa indikator dari pelayanan publik antara lain:

1. Keandalan (reliability)
2. Ketanggapan (responsiveness)
3. Keyakinan (confidence)
4. Empati (emphaty)

## **1.8. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan unsur yang penting dalam suatu penelitian yang memberikan informasi tentang pengukuran variabel penelitian tersebut.

Adapun definisi operasional dalam penyusunan skripsi mengenai Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Dlingo, Kec Dlingo, Kabupaten Bantul.

### Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik

Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian

Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik	Pelayanan Publik
Sumber Daya Manusia (Pegawai Desa)	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)
Kualitas Sistem	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)
Kualitas Informasi	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)
Kualitas Pelayanan	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)
Kepuasan Pengguna	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)
Net Benefit	Keandalan (reliability) Ketanggapan (responsiviness) Keyakinan (confidence) Empaty (emphaty)



## **1.9. Metode Penelitian**

### **1.9.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang dilakukan sebagai menggambarkan permasalahan yang sedang diteliti serta mengintergrasikan data ditempat penelitian secara objektif. Untuk mendapatkan data yang tepat sesuai apa yang diinginkan maka akan digunakan survei sebagai pengambilan data ke responden pelaku Sistem Informasi Desa (SID), di Desa Dlingo. Pendekatan secara kualitatif diharapkan peneliti dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif guna mengungkapkan sebab dan proses yang terjadi di lapangan. Penggunaan jenis penelitian kualitatif deskriptif dikarenakan agar bisa mendiskripsikan data-data yang dapat dari Pemerintah Desa Dlingo yang menggunakan Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik dan transparansi dana desa.

### **1.9.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Kantor Balai Desa Dlingo dan di Desa Dlingo, adapun alasan mengapa memilih lokasi tersebut karena Pemerintah Desa menggunakan Sistem Informasi Desa sebagai pelayanan publik dan transparansi

anggaran dana desa. Sehingga membuat peneliti memilih lokasi tersebut dijadikan tempat untuk penelitian.

### **1.9.3. Unit Analisa**

Unit analisa penelitian ini adalah organisasi yaitu Pemerintah Desa Dlingo yang menggunakan Sistem Informasi Desa dalam melakukan pelayanan publik dan transparansi dana desa, dan untuk mendeskripsikan efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) tersebut maka perlu adanya informasi dari pihak Pemerintah Desa Dlingo selaku pelaksana dan masyarakat yang merasakan bagaimana Sistem Informasi Desa (SID) tersebut sebagai pelayanan publik dan transparansi dana desa.

### **1.9.4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi Partisipatif**

Observasi Partisipatif adalah suatu pengambilan data dengan mengamati perilaku, kegiatan atau kejadian yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang akan diteliti. Kemudian mencatat hasil dari pengamatan tersebut untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi. Dengan mengamati narasumber peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi sebenarnya di tempat tersebut.

Menurut Sugiyono, (2006) dalam observasi partisipatif mengamati narasumber, mendengarkan apa yang diucapkan, dan partisipatipasi mereka. Jadi observasi partisipasi merupakan metode dalam pengumpulan data yang menggunakan cara mengamati narasumber untuk mendapatkan data penelitian, peneliti harus benar-benar berada dalam keseharian narasumber

selaku yang diteliti atau informan, keberadaan peneliti dapat terlibat aktif maupun tidak aktif.

b. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan terkait dengan menggali informasi secara mendalam ke Pemerintah Desa Dlingo terhadap Sistem Informasi Desa (SID) dan masyarakat Desa Dlingo juga menjadi narasumber untuk mengetahui informasi tentang masyarakat yang merasakan Sistem Informasi Desa (SID) tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang didapat dari buku, dokumentasi dan data-data yang didapat dari narasumber yaitu Pemerintah Desa Dlingo sebagai subjek penelitian. Dokumentasi sebagai penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data. Membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.

#### **1.9.5. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif sedangkan sumber data antara lain:

Penelitian ini menggunakan pengambilan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan dari hasil wawancara penulis dengan Pemerintah Desa Dlingo, Operator Sistem Informasi Desa dan Masyarakat dan hasil observasi dilakukan pada Pemerintah Desa Dlingo, Operator Sistem Informasi Desa dan Masyarakat. Sedangkan data sekunder adalah dokumen pendukung berupa peraturan perundang-undangan,

literatur-literatur, dan dokumen pemerintah yang berkaitan dengan topik penelitian.

Penelitian ini menggunakan kedua jenis data yaitu primer dan sekunder, karena kedua data tersebut dapat saling melengkapi. Penambahan data pada data primer dan sekunder dilakukan seiring dengan data yang didapatkan saat pelaksanaan penelitian berlangsung.

Tabel 3. Data Primer

No	Nama Data Primer
1.	Hasil wawancara Pemerintah Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul
2.	Hasil wawancara dengan operator Sistem Informasi Desa
3.	Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Dlingo

Tabel 4. Data Sekunder

No	Nama Data Sekunder
1.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi publik
3.	Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
4.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
5.	Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
6.	Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

#### 1.9.6. Teknik Analisi Data

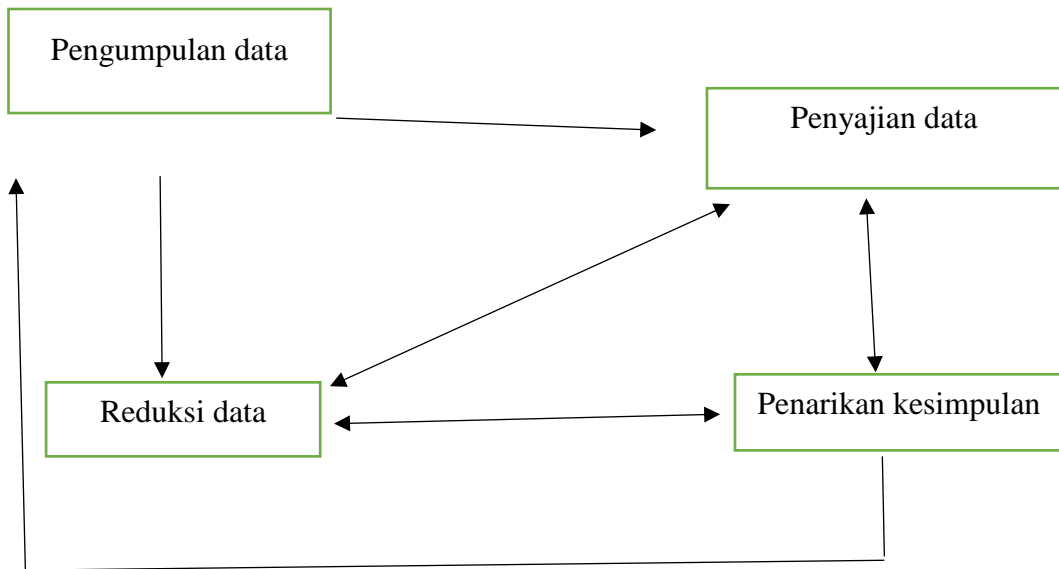
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini 4 komponen analisis antara lain: yang pertama ada

pengumpulan data, kedua reduksi data dan ketiga penyajian data selanjutnya penarikan kesimpulan. Menurut Moelong (2004;280-281), “Analisis data adalah suatu proses yang mengurutkan antara pola, kategori dan satuan uraian dasar, hal tersebut dapat menemukan tema dan tempat sebagai dirumuskannya hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Beberapa langkah-langkah analisis data Menurut Miles dan Huberman (1992;15-19), antara lain:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan pada pengumpulan data harus menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat sebagai data yang relevan dan menentukan suatu fokus serta pendalaman data pada.
2. Reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang belum diolah dari lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, maka demikian dari reduksi data dimulai sejak peneliti telah memfokuska wilayah penelitian.
3. Penyajian data, yaitu suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh dri berbagai jenis seperti jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap dengan apa yang diteliti langsung di tempat lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (1992;15-19).

