

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang inti dari penelitian yaitu pembahasan terkait efektivitas sistem informasi desa dalam pelayanan publik. Pada pembahasan ini ada 6 indikator yang akan dibahas terkait penelitian antara lain sumber daya manusia, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan net benefit (Keuntungan). Dari beberapa indikator akan menjelaskan pembahasan isi dari penelitian tersebut.

#### **1.1. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik**

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. Untuk mengukur keefektifan sistem informasi tersebut ada beberapa model menurut DeLone dan McLean, (2002), menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam melihat efektivitas dalam Sistem Informasi Desa dalam pelayanan publik:

- a. Sumber Daya Manusia (Pegawai Desa)
- b. Kualitas Sistem
- c. Kualitas Informasi

- d. Kualitas Pelayanan
- e. Kepuasan Pengguna
- f. *Net Benefit*

Beberapa tahapan diatas menegaskan bahwa perlunya pelayanan yang baik dengan cepat dan tepat seperti inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Desa Dlingo. Ditegaskan pada Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menekankan pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik pusat maupun daerah. Hal tersebut harus dijalankan oleh pemerintah agar masyarakat mendapatkan kepuasan terkait pelayanan publik.

#### **1.1.1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah yang berkaitan pegawai Pemerintah Desa Dlingo selaku yang menjalankan Sistem Informasi Desa (SID). Kemampuan pegawai Pemerintah Desa dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sangat dibutuhkan karena keefektifitasan sistem ini terlihat jika pegawai mempunyai kemampuan dan kompetensi yang mumpuni dan paham terkait pengelolaan sistem aplikasi tersebut. Beberapa unsur yang dinilai dari sumber daya manusia sebagai berikut:

##### **a. Keandalan**

Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal kemampuan yang dimilikinya. Dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo seperti yang diketahui bahwa di desa tersebut pengelolaannya sudah baik dan

terstruktur. Kualitas dan kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia atau pegawai Pemerintah Desa yang menjadi penanggung jawab Sistem Informasi Desa (SID) terbilang cukup baik. Menurut Lina, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID) mengatakan.

*“Kompetensi yang dimiliki setiap operator di Sistem Informasi Desa (SID) sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Desa Dlingo. Seperti halnya pada operator Sistem Informasi Desa (SID) difokuskan pada masing-masing tugasnya, seperti membuat berita dan artikel terbaru, memberikan informasi agenda program Desa Dlingo dan tentang pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk saat ini komposisi operator Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo bisa terbilang sudah kompeten pada bidangnya. Operator Sistem Informasi Desa (SID) sendiri ditempatkan berdasarkan dengan apa yang mereka kuasai, hal tersebut terbukti dengan terpilihnya Desa Dlingo sebagai Desa yang websitenya paling aktif pada tahun 2016 yang dipilih langsung dari pihak Kabupaten Bantu”. ( Pukul 08:30 WIB, pada tanggal 14 Januari 2018).*

Dapat diketahui dari data diatas bahwa pegawai Pemerintah Desa Dlingo yang menjadi operator sudah memiliki kualitas dan kompetensi sebagai operator pada Sistem Informasi Desa. Selain itu para operator sudah difokuskan pada kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki sehingga membuat pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo terbilang cukup baik. Hal tersebut menjadi lebih efektif dan tidak terjadinya permasalahan dalam segi tugas dan fungsi sumber daya manusia atau pegawai. Senada dengan pernyataan dari Pak Giyanto masyarakat Desa Dlingo yang mengatakan :

*“Pemerintah Desa Dlingo memang mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, apalagi dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) masyarakat selalu diberikan informasi terkait tentang Desa dan Pelayanan Publik” (Pukul 08:35 WIB, tanggal 14 Januari 2018).*

Terkait hal tersebut dapat dilihat bahwa keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Pemerintah Desa Dlingo sangat baik karena pengelolaan Sistem Informasi

Desa (SID) yang update terkait informasi yang berkaitan tentang Desa. Hal tersebut terbukti dengan penghargaan yang didapat seperti yang dijelaskan diatas mendapatkan penghargaan sebagai website terbaik pada tahun 2016 dari Kabupaten Bantul. Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai memberikan kelancaran pemerintah Desa dalam memberikan informasi yang cepat dan tepat pada Sistem Informasi Desa (SID)

Operator yang menjadi penanggung jawab di Sistem Informasi Desa (SID) dan mempunyai kompetensi yang cukup baik, hal tersebut tidak langsung terjadi karena ada beberapa pelatihan juga yang dilakukan oleh pemerintah, seperti dasar-dasar dari cara membuat suatu konten yang baik di website. Kabupaten Bantul melakukan pelatihan yang diadakan oleh Kominfo Bantul mereka mengundang kurang lebih 75 desa yang ada di Kabupaten Bantul untuk ikut berpartisipasi dalam pelatihan Sistem Informasi Desa. Hal tersebut untuk mendorong Desa menjadi lebih baik dari segi informasi yang cepat dan tepat. Proses pelatihan yang dilakukan oleh Dikominfo menurut Lina selaku Operator Sistem Informasi Desa.

*“Pelatihan yang diadakan oleh Dikominfo berlangsung 2 tahapan yaitu 2 hari dari jam 8 pagi sampai setengah 12 siang dan dilanjutkan lagi jam 1 sampai jam 3 sore. Pelatihan tersebut dilakukan pada bulan november 2017 setiap tahunnya dari tahun 2014 Dikominfo selalu mengadakan pelatihan tersebut, pelatihan ini dilakukan guna mendukung program dari Pemerintah Kabupaten Bantul yang ingin membuat Desa yang berkemajuan dengan Sistem Informasi Desa. Materi yang disampaikan pada pelatihan seperti membuat berita dan artikel yang baik dan benar terus bagaimana cara membuat website agar terlihat menarik untuk dilihat oleh pengunjung website tersebut”. (Pukul 09:00 WIB, pada tanggal 14 Januari 2018)*

Pelatihan tersebut diharapkan mampu memberikan suatu hal yang positif bagi pegawai yang mengikuti pelatihan tersebut. Pelatihan tersebut apabila dapat

dimanfaatkan dengan baik maka akan berdampak baik bagi sumber daya manusia atau pegawai untuk menambah kompetensi keterampilan mereka dalam mengelola Sistem Informasi Desa (SID) menjadi lebih baik. Diharapkan juga Dikominfo dapat konsisten dalam memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia atau pegawai desa agar lebih kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Tabel 5. Daftar Pelatihan Sistem Informasi Desa (SID) atau Diklat Pamong Desa yang diadakan oleh Dikominfo Kabupaten Bantul.

No	Pelatihan	Peserta
1	Pelatihan Membuat Konten Yang Baik	Lurah Desa Dan Pamong Desa / Operator Sistem Informasi Desa
2	Pelatihan Membuat Tampilan Pada Website Agar Menarik	Lurah Desa Dan Pamong Desa / Operator Sistem Informasi Desa
3	Pelatihan Dalam Memberikan Informasi Yang Aktual, Cepat Dan Tepat	Lurah Desa Dan Pamong Desa / Operator Sistem Informasi Desa
4	Membuat Tulisan Yang Baik Dan Benar	Lurah Desa Dan Pamong Desa / Operator Sistem Informasi Desa

*Sumber: Olah data peneliti, 2018*

Menurut Dikominfo Kabupanten Bantul, (2017) pemerintah Kabupaten Bantul sudah mendorong kurang lebih 75 Desa yang ikut dalam pelatihan Sistem Informasi Desa. Sebanyak kurang lebih 75 Desa tersebut dituntut untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Desa (SID). Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Bantul mengadakan kerja sama dengan Dikominfo Bantul untuk memberikan pembelajaran bagi pemerintah Desa agar bisa menjalankan Sistem Informasi Desa yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi di era globalisasi saat ini sangat dibutuhkan demi mencapai informasi yang cepat dan tepat.

#### **b. Ketanggapan**

Kepuasan masyarakat sangatlah diutamakan dalam pelayanan publik karena tugas pemerintah sebagai pelayan untuk masyarakat, maka dari itu pemerintah harus bisa menyaring keluhan kesah yang dirasakan oleh masyarakat selama melaksanakan pelayanan publik tersebut. Terkait hal tentang masukan, pertanyaan dan kritik atau saran yang diberikan oleh masyarakat ke pemerintah, dan pemerintah menanggapi dengan keterbukaan dan bersedia mendengarkan keluhan kesah dari masyarakat. Keterbukaan pemerintah terhadap masukan dan kritik dari bisa menjadi koreksi apa yang kurang dan apa yang harus dipertahankan. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Bahrin Kepala Desa Dlingo mengatakan:

*“Selama Sistem Informasi Desa (SID) berjalan di Desa Dlingo masyarakat merasakan puas dan merasa lebih baik, karena masyarakat merasa Desa Dlingo untuk kepemimpinan pemerintahan sekarang sangat lebih baik dibandingkan sebelumnya. Desa Dlingo pada era kepemimpinan sebelumnya sangatlah tidak terlihat bahkan Desa yang tertinggal, maka dari itu masyarakat sangat puas dengan kondisi Desa Dlingo saat ini. Akan tetapi Pemerintah tidak menutup terhadap keluhan kesah yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kinerja pemerintah”. (Pukul 10:00 WIB, tanggal 14 Januari 2018).*

Untuk menjadi pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu mendengarkan masyarakat, mendengarkan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Masukan, kritik dan saran dari masyarakat adalah suatu kepedulian masyarakat yang merasa belum baiknya sistem pemerintahan dalam membangun lingkungan mereka. Maka dari itu sangatlah penting kritik dan saran dari masyarakat apa lagi di Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa yang mengharuskan masyarakat untuk ikut dalam membangun Desa mereka, pemerintah Desa Dlingo sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat. SOP terkait pemberian pelayanan publik melalui Sistem Informasi Desa (SID).

Selanjutnya tentang SOP Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik. Pemerintah Desa Dlingo melihat dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan No KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, antara lain:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Poin-poin diatas dapat menilai kinerja dari instansi pemerintah baik secara internal maupun eksternal. Apabila dilihat dari fungsinya, SOP sebagai pembentuk sistem dan aliran kerja yang teratur dari segi waktu sehingga sistematis dan dapat



dipertanggungjawabkan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan mampu dijalankan oleh pegawai pemerintah Desa Dlingo, karena SOP tersebut dibuat agar pemerintah mempunyai pedoman dan patokan dalam menjalankan suatu pelayanan publik melalui Sistem Informasi Desa.

Standar Operasional Pelayanan yang digunakan oleh pemerintah Desa Dlingo sudah sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Hal tersebut menunjukkan bahwa sudah sesuai pemerintah Desa Dlingo sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat juga terbukti dengan tanggapan beberapa masyarakat yang datang ke Kantor Balai Desa untuk mendapatkan pelayanan publik, mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat baik dan tanggap apa yang diperlukan oleh masyarakat.

### **c. Keyakinan**

Pegawai pemerintah yang menjadi operator diharapkan mampu memberikan kinerja yang baik dan sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Pemerintah Desa, seperti memberikan informasi yang akurat pada Sistem Informasi Desa (SID). Sebagai operator Sistem Informasi Desa (SID) harus dapat selalu memberikan informasi yang cepat dan tepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat seperti informasi terkait pelayanan publik. Hal tersebut sudah menjadi tugas operator untuk menunjukkan kinerja dan kompetensi mereka sebagai pengelola

Sistem Informasi Desa (SID) yang baik. Menurut Rani, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID):

*“Adanya Sistem Informasi Desa (SID) masyarakat Desa Dlingo merasa nyaman dan pas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Para operator Sistem Informasi Desa ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan bidang mereka, jadi tidak diragukan lagi dengan kemampuan untuk menjalankan perangkat website Desa Dlingo. Pemerintah selalu siap dan terbuka untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan selama jam kerja berlangsung bahkan diluar jam kerja”.* (Pukul 11:00 WIB, tanggal 14 Januari 2014).

Dapat disimpulkan bahwa kinerja para pegawai dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sudah baik baik dari segi keaktifan dan memberikan informasi yang aktual. Keterampilan pegawai sangat diperlukan untuk menunjang informasi yang menarik dan aktual, sehingga akan mendapatkan perhatian dari masyarakat. Diatas menunjukkan bahwa pegawai sudah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait Sistem Informasi Desa (SID) sehingga membuat rasa percaya masyarakat ke pemerintah terkait pengelolaan Sistem tersebut.

Keyakinan masyarakat terhadap pemerintah Desa Dlingo saat ini adalah kinerja yang lebih baik dan keterbukaan pemerintah, selain itu pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pegawai yang bekerja juga mempunyai semangat untuk memberikan yang terbaik bagi Desa Dlingo, banyak staf muda dari putra putri daerah yang direkrut untuk membantu pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan tugas fungsi sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah saat ini merasa bahwa akomodasi kebutuhan masyarakat seperti pelayanan publik sudah diberikan dengan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.

Perlunya keterbukaan terhadap masyarakat agar tidak terjadi jarak antara masyarakat dan pemerintah, seperti halnya penggunaan Dana Desa harus adanya transparansi dari pemerintah begitu juga ketika melakukan musrembang yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa untuk mengajak masyarakat dalam membangun masyarakat dalam membangun Desa. Hal tersebut harus dilaksanakan oleh Pemerintah Desa agar masyarakat merasakan keyakinan terhadap Pemerintah kalau sudah melakukan hal yang terbaik bagi Desa. Ada yang paling inti yaitu terkait pelayanan publik Pemerintah Desa harus dapat memberikan yang terbaik terkait hal tersebut.

#### **d. Empati**

Pemerintah Desa Dlingo harus memberikan perhatian kepada masyarakatnya selaku penerima pelayanan dari pemerintah, pemerintah harus bisa memberikan rasa peduli terhadap masyarakat. pelayanan yang baik dan keramahan pegawai sangat diperlukan untuk memberikan rasa perhatian terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan publik seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang baik terkait kebutuhan publik. Pemerintah diharapkan dapat melakukan kewajibannya sebagai wakil rakyat di Desa.

Seperti yang terjadi di Desa Dlingo Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul, Pemerintah Desa sudah dapat melaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya sudah mampu memberikan perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Adanya Sistem Informasi Desa (SID) menjadi

pendukung berjalannya pelayanan publik dengan informasi yang cepat dan tepat, hal itu menjadi salah satu faktor pendukung pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik. Pemerintah Desa Dlingo juga memberikan perhatian terkait pemberdayaan masyarakat Desa untuk menjadi lebih baik seperti meningkatkan kualitas manusianya dan potensi yang dimiliki oleh Desa dikelola menjadi tambahan penghasilan bagi Desa dan masyarakatnya. Seperti yang disampaikan oleh Lina, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID).

*“Pemerintah Desa Dlingo mampu menarik perhatian dan keyakinan masyarakat terhadap pemerintah dengan menapatkan penghargaan pada tahun 2016 dengan website desa paling aktif, penghargaan itu didapat hasil kerja keras yang dilakukan oleh pemerintah Desa Dlingo. Hal tersebut menjadi rasa bangga bagi pemerintah dan masyarakat, apalagi dibandingkan dengan dulu sebelum periode pemerintahan yang sekarang Desa Dlingo menjadi Desa yang tertinggal akan tetapi sekarang berkat kerja keras dan bantuan dari masyarakat Desa Dlingo menjadi lebih baik. Pemerintah Desa untuk periode dari tahun 2012-2018 sudah berkomitmen untuk membuat suatu perubahan pada Desa Dlingo seperti memberikan perhatian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, begitu juga Keyakinan masyarakat terhadap kinerja pemerintah saat ini tidak diragukan lagi, hal tersebut melihat dari respon yang positif dari masyarakat”.* (Pukul 09:00, tanggal 14 Januari 2018).

Hal tersebut menjadi nilai tersendiri bagi Pemerintah Desa Dlingo dalam merubah diri menjadi lebih baik dari segi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang tertata, begitu juga masyarakat yang bangga terhadap Desa Dlingo yang sudah mulai baik dan tidak tertinggal seperti dulu. Kerja keras dan komitmen Pemerintah Desa dalam menjalankan kebutuhan desa seperti mengayomi masyarakat desa dengan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi terkait desa seperti penggunaan dana desa harus adanya transparansi selain dalam memperbaiki internal dari pemerintah itu sendiri untuk selalu kompak dalam

bekerja sama. Pemerintah Desa Dlingo diharapkan mampu mempertahankan kinerja mereka yang baik tersebut.

Konsistensi Komitmen Pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan desa harus dipertahankan karena ketika pemerintah mampu mempertahankan hal tersebut akan menjadi hal yang baik bagi Desa dan Masyarakat. Perhatian Pemerintah Desa Dlingo sangat diperlukan dan masih perlunya bimbingan dari pemerintah dalam membangun Desa. Sangat diharapkan konsistensi komitmen Pemerintah Desa Dlingo dalam menjalankan tugasnya untuk kebaikan Desa Dlingo itu sendiri.

#### **1.1.2. Kualitas Sistem Informasi Desa (SID)**

Kualitas Sistem Informasi dapat diukur dari kemudahan oleh pengguna yang mengakses sistem dan kualitas data yang didapat dengan cepat dan tepat, Penggunaan Sistem Informasi harus diberikan kemudahan dalam menjalankan sistem agar kepuasan pengguna terpenuhi. Apabila hal tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi secara teknis dan kualitasnya sudah baik dan mumpuni. Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi klinik ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan user interface.

##### **a. Keandalan**

Pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo terbilang cukup baik dengan menampilkan informasi terkait tentang Desa dan pelayanan publik, begitu juga keaktifan dalam memberikan informasi yang aktual, cepat dan tepat. Sistem Informasi Desa (SID) diterapkan pada tahun 2014 diawal kepemimpinan Kepala Desa yang baru. Desa Dlingo menjelma menjadi Desa yang menghadirkan inovasi terhadap transparasi dan layanana administrasi yang optimal, hal tersebut menjadikan capaian yang sangat luar biasa. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan surat Kartu Tanada 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, dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk masyarakat. Sistem Informasi Desa dibuat untuk memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat.

Sistem Informasi Desa (SID) memberikan perubahan bagi Desa Dlingo dengan memberikan informasi cepat dan tepat selain itu pemerintahnya memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan bagi masyarakat. Karena fokus pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya. Pemerintah juga menyediakan bentuk-bentuk pelayanan publik di website Desa Dlingo, hal tersebut untuk memudahkan masyarakat mempersiapkan persyaratan yang harus dipersiapkan untuk melengkapi persyaratan surat yang akan dibuat.

Beberapa macam pelayanan administrasi publik yang ada di Sistem Informasi Desa (SID), antara lain:

Tabel 6. Persyaratan Pelayanan Administrasi Publik di Desa Dlingo,  
Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul.

No	Jenis Layanan Administrasi Publik	Petugas Desa	Penerima Layanan	Keperluan Yang Harus Dilengkapi
1.	Syarat Pembuatan Pengantar KK	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Kepala Dusun</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Pengantar KTP dari Desa</li> <li>4. Legalisir ke Kecamatan</li> <li>5. Mengajukan Permohonan KTP ke Disdukcapil Kab. Bantul</li> </ol>
2.	Syarat Pembuatan SKCK	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP/KK</li> <li>2. Surat Pengantar Keterangan Cacat Kriminal dari Desa</li> <li>3. Legalisir Surat Pengantar Keterangan Cacat Kriminal dari Desa ke Kecamatan</li> <li>4. Pas foto 3x4 3 lembar</li> <li>5. Mengajukan permohonan Surat Keterangan cacat kriminal ke Polsek setempat</li> </ol>
3.	Syarat Pengajuan Akte Kematian	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Surat Kematian</li> <li>3. Surat Keterangan Pengantar Kematian dari Desa</li> <li>4. Mengajukan ke Disdukcapil Kab. Bantul</li> </ol>
4.	Syarat Mengajukan Akte Kelahiran	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Fotocopy Surat Nikah</li> <li>4. Surat Kelahiran dari RS/Bidan/dr</li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Surat Pengantar Kelahiran dari Desa</li> <li>6. Mengajukan Permohonan ke Disdukcapil Kab. Bantul</li> </ol>
5.	Syarat Pindah Penduduk	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP</li> <li>2. Fotocopy KK</li> <li>3. Pas foto 4x6 bewarna 8 lembar</li> <li>4. SKCK apabila pindah ke lain Kabupaten</li> <li>5. Surat Permohonan Pindah dari Desa</li> </ol>
6.	Syarat Permohonan Penduduk Masuk	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Surat pindah dari Disdukcapil asal</li> <li>4. Mengajukan permohonan masuk sebagai penduduk ke Desa</li> <li>5. Mengajukan KK/KTP baru ke Kecamatan</li> <li>6. Mengajukan permohonan penduduk masuk ke Disdukcapil. Kab. Bantul</li> </ol>
7.	Persyaratan Nikah	Pembantu Pegawai Pencatan Nikah (P3N)	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada Calon</li> <li>2. Fotocopy KK</li> <li>3. Fotocopy KTP</li> <li>4. Fotocopy Akte Kelahiran</li> <li>5. Fotocopy Ijazah Terakhir</li> <li>6. Surat izin orangtua bagi calon yang berumur kurang dari 21 tahun</li> <li>7. Mengajukan Surat Permohonan Nikah ke Kasi Kemasyarakatan Desa Mengajukan Permohonan Nikah ke KUA setempat</li> </ol>



8.	Syarat Surat Keterangan Tidak Mampu Rumah Sakit	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK 3 lembar dilegalisir Desa</li> <li>2. Fotocopy KTP 3 lembar dilegalisir Desa</li> <li>3. Fotocopy Jaminan Kesehatan 3 lembar</li> <li>4. Surat keterangan tidak mampu dari Desa</li> <li>5. Mengajukan permohonan ke Klinik/Puskesmas/RS Terkait</li> </ol>
9.	Surat Permohonan Keterangan Tidak Mampu (SKTM Listrik/SKTM Pendidikan SKTM Kesehatan)	Kasi Pemerintahan	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KK</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Surat Pengantar dari Desa</li> <li>4. Mengajukan ke tempat tujuan</li> </ol>

Sumber : Website Desa Dlingo, 2018

Diatas menjelaskan tentang jenis persyaratan pelayanan administrasi publik yang disediakan oleh Pemerintah Desa Dlingo dan bisa dilihat langsung di website Desa Dlingo. Sesuai dengan fokus awal dari kepala Desa Pak Bahrun dengan memberikan pelayanan yang optimal untuk masyarakat Desa Dlingo. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang harus dipersiapkan tanpa pergi ke Kantor Balai Desa dan hanya membuka website Desa saja. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Operator Sistem Informasi Desa (SID), Nani mengatakan bahwa.

*“Beberapa jenis pelayanan administrasi publik diatas yang sering digunakan oleh masyarakat untuk keperluan mereka seperti Syarat Mengajukan Akte Kelahiran, Syarat Pembuatan SKCK dan Syarat Surat Keterangan Tidak Mampu Rumah Sakit terus Surat Permohonan Keterangan Tidak Mampu.*

*Beberapa pelayanan administrasi yang selalu digunakan oleh masyarakat sebagai kebutuhan pribadi mereka. Pemerintah selalu memberikan pelayanan yang serius terhadap setiap masyarakat yang membutuhkan apa yang masyarakat butuhkan". (pukul 11:30, tanggal 14 Januari 2018).*

Dari data diatas menunjukkan masyarakat yang telah melakukan pelayanan publik dan pelayanan publik yang sering digunakan, pemerintah sudah menyediakan informasi terkait pelayanan publik di website Desa Dlingo sehingga memberikan kemudahan masyarakat untuk melihat informasi terkait pelayanan publik tersebut. Pada tampilan di website tersebut terkait pelayanan publik sudah dijelaskan pesyaratan yang harus dipersiapkan oleh masyarakat untuk kebutuhan yang dibutuhkan. Hal tersebut sangat membantu bagi masyarakat dan memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dan informasi terkait pelayanan publik.

#### **b. Ketanggapan**

Kualitas Sistem Informasi yang memberikan keamanan dan pengendalian yang memadai atas sumber daya informasi organisasi, hal tersebut menjadi prioritas utama pihak pemerintah. Oleh karena itu Pemerintah Desa harus dapat selalu mengendalikan sistem pengendalian internal agar selalu dapat dikendalikan dengan baik. Hal tersebut menunjukkan perlunya kesigapan dari pemerintah agar kualitas sistem informasi selalu dapat diakses dengan baik dan terjaga konektifitasnya.

Pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo memiliki kualitas sistem informasi yang cukup baik dengan memberikan informasi yang cepat dan tepat, misalnya informasi tentang desa dan informasi tentang pelayanan publik. Sistem Informasi Desa (SID) juga pada kualitas sistemnya memiliki kelebihan dan

kekurangan dalam pelaksanaannya. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Bahrin, Selaku Lurah Desa di Desa Dlingo.

*“Kelebihan dari Sistem Informasi Desa adalah memberikan informasi yang cepat dan tepat, memberikan pengetahuan baru khususnya bagi masyarakat Desa Dlingo, masyarakat juga bisa melihat program dan kegiatan yang akan diselenggarakan. Dengan adanya Sistem Informasi menjadikan Desa lebih pintar akan tetapi ada juga kekurangan dari Sistem Informasi Desa (SID) seperti kurang update perangkat sehingga tidak mendukung aktivitas Sistem tersebut.”. (Pukul 10:30, tanggal 14 Januari 2018).*

Bebepara poin penjelasan terkait kelebihan dan kekurangan dari Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo.

1) Kelebihan dari Sistem Informasi Desa (SID)

a. Kantor Desa Lebih Efektif

Sistem Informasi Desa (SID) menyimpan semua data yang ada didesa seperti data penduduk, kantor desa dengan mudah memilah data penduduk secara akurat berdasarkan apa yang diinginkan, hal tersebut dapat menargetkan program pemerintah agar tepat pada sasaran. Sehingga pemerintah membuat program sesuai dengan jumlah dan kebutuhan masyarakat yang ada.

b. Pemerintah Desa Lebih Transparan

Dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID), pemerintah desa membuat kegiatan desa dan masyarakat bisa mengakses secara mudah ke website Desa. Misalnya pemerintah membuat suatu program tentang perencanaan

pengembangan Desa dan ditampilkan ke website Desa dan bisa juga di papan pengumuman desa, akan tetapi apabila masyarakat lebih mudah mengaksesnya melalui website Desa saja.

b. Pemerintah Desa Lebih Akuntabel

Pemerintah otomatis dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) harus terbuka dalam segala hal misalnya tentang pembangunan dan penggunaan dana desa, dan masyarakat dengan mudah mengakses hal tersebut. Pemerintah Desa akan dituntut untuk lebih bisa akuntabel dalam menggunakan dana desa sebagai pembangunan desa. Kantor desa akan mempunyai kemudahan yang lebih mudah untuk membuat laporan pertanggung jawaban kegiatan dan penggunaan dana desa.

c. Layanan Publik Lebih Baik

Adanya Sistem Informasi Desa (SID) kantor desa lebih efisien dan lebih efektif dalam melakukan fungsi dan tugas. Salah satu tugas pokok di Kantor adalah memberikan pelayanan publik. Dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) tersebut masyarakat akan dengan mudah, cepat dan akurat mendapatkan surat keterangan yang dibutuhkan atau persyaratan pembuatan surat.

d. Masyarakat Desa mendapatkan akses informasi tentang Desa lebih baik

Adanya Sistem Informasi Desa (SID), informasi terkait anggaran dana desa, perencanaan pembangunan, informasi tentang kependudukan dan asset milik

desa, ada semua website Desa dan sangat mudah untuk dilihat dan diakses oleh masyarakat. Pemerintah menyediakan fasilitas bagi masyarakat berupa jaringan internet seperti Wifi di Kantor Balai Desa, sehingga memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi tentang Desa di Website Desa. Masyarakat Desa bisa mengawal pemerintah Desa apabila Pemerintah bekerja tidak baik atau menyelewengkan anggaran dana Desa.

e. Masyarakat Desa akan lebih aktif dalam berpartisipasi dalam pembangunan Desa

Kemudahan yang didapat oleh masyarakat terkait informasi tentang desa dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID), hal tersebut membuat masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam membangun Desa. Masyarakat dapat mengawal kegiatan dan program yang dibuat oleh pemerintah sehingga nantinya masyarakat dapat memberikan saran dan masukan bagi pemerintah terkait kegiatan dan program yang dijalankan tersebut. Adanya Undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa pemerintah tidak bisa bekerja sendiri pemerintah harus menjangking potensi masyarakat yang ingin ikut membangun Desa.

#### 1) Kekurangan dari Sistem Informasi Desa

Kekurangan atau kelemahan yang dialami di Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo adalah kurang updatenya perangkat yang digunakan sebagai pendukung sistem. Hal tersebut terkadang menjadi kendala bagi pemerintah dalam

menjalankan Sistem Informasi Desa, oleh karena itu Pemerintah harus memberikan perhatian yang lebih terkait perangkat yang mendukung Sistem Informasi Desa (SID). Seperti yang dijelaskan pemerintah harus memperhatikan perangkat kurang update atau yang tidak mendukung untuk menyimpan data atau sebagainya.

Dari dua pembahasan diatas menunjukkan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) dalam kualitas sistemnya mengalami dua hal yaitu kelebihan dan kekurangan, jika dilihat dari kelebihannya banyak hal positif yang didapat dari kelebihan tersebut akan tetapi kekurangan pada Sistem Informasi Desa (SID) dapat menghambat kinerja pemerintah dalam menjalankan kegiatannya melalui Sistem tersebut. Perlunya ketanggapan dan kesigapan dari pemerintah dalam mengatasi kekurangan tersebut dengan selalu memberikan perhatian dalam pembaruan / update perangkat agar kualitas sistem informasi pada Sistem Informasi Desa (SID) berjalan dengan sesuai dengan apa yang diinginkan.

#### **f. Keyakinan**

Pemerintah Desa Dlingo mampu memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses Sistem Informasi Desa (SID), kemudahan masyarakat dalam mengakses Sistem Informasi Desa (SID) menjadi salah satu kualitas sistem yang baik. Kemudahan mengakses sistem dan mudah untuk dipahami merupakan bentuk kualitas sistem yang baik. Hal tersebut tidak terlepas dari kemampuan pegawai yang mampu mengelola Sistem tersebut menjadi baik. Seperti hasil Pak Bahrun, selaku Lurah Desa Dlingo mengatakan bahwa:

*“Perilaku pegawai Pemerintah Desa Dlingo yang memberikan rasa keyakinan akan kualitas sistem yang diberikan dengan memberikan*

*kemudahan dalam mengakses seperti penjelasan diatas. Hal tersebut memberikan rasa yakin terhadap Pemerintah Desa dalam melaksanakan Ssitem Informasi Desa, perilaku pegawai sangat sesuai dengan apa yang diinginkan". (Pukul 10:30 WIB, tanggal 14 januari 2014).*

Dari data diatas terbukti dengan kualitas sistem yang ada pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo seperti mudah untuk diakses dan dijangkau oleh masyarakat Desa. Perilaku pegawai yang sopan dan dapat mengelola Sistem dengan baik terbukti dengan hadirnya kualitas sistem yang baik dan mudah dipahami dan diakses. Hal tersebut terbukti dari pendapat masyarakat Desa Dlingo yang merasakan kualitas sistem yang baik, oleh karena itu pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dalam mengelola Sistem tersebut

Selanjutnya keramahan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat sehingga memberikan kenyamanan dan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pemerintah juga menerima pelayanan melalui website masyarakat hanya mengirim apa yang diperlukan dan operator langsung memprosesnya. Akan tetapi kebanyakan masyarakat datang langsung ke Kantor Balai Desa dan mereka langsung memberikan persyaratan yang sudah dipersiapkan dari rumah. Dan selanjutnya menunggu surat tersebut jadi dan selesai. Seperti yang dijelaskan diatas prosedur pelayanan publik di Desa Dlingo tidak jauh berbeda dengan desa-desa lainnya akan tetapi Desa Dlingo menggunakan Sistem Informasi Desa yang memberikan informasi terkait pelayanan publik dengan cepat, tepat dan akurat.

#### **g. Empati**

Adanya Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo menjadi salah satu program utama pemerintah dalam memberikan informasi terkait tentang Desa. Hal tersebut membuat pemerintah memberikan perhatian terhadap Sistem Informasi Desa (SID) agar selalu aktif dan aktual dalam mengakses suatu data dan informasi terkait tentang desa. Sistem Informasi Desa (SID) menjadi alat informasi yang cepat dan tepat, sistem tersebut juga menjadi alat informasi terkait pelayanan publik, maka dari itu Pemerintah Desa Dlingo memberikan perhatian seperti tidak terjadinya gangguan teknis dalam kualitas sistemnya.

Pemerintah Desa Dlingo selalu ingin memberikan perhatian terkait kualitas sistem agar Sistem Informasi Desa (SID) berada pada posisi yang baik, maka dari itu pemerintah selalu berkoordinasi dengan Dikominfo dan Lembaga Masyarakat yang bernama Combine Resource Institution. Hal tersebut untuk membantu Pemerintah Desa apabila mendapatkan permasalahan yang terjadi pada Sistem Informasi Desa (SID), dengan itu pemerintah sangat perhatian terkait kualitas sistem yang diberikan kepada masyarakat, pemerintah tidak mau memberikan kualitas yang sulit untuk diakses dan dipahami. Seperti Pak Bahrin, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Kami selalu memberikan Kualitas Sistem yang mudah diakses dan dipahami sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengaksesnya, kami juga sangat memperhatikan Kualitas Sistem pada Sistem Informasi Desa (SID) agar selalu berada pada posisi yang baik dan tidak bermasalah”.* (Pukul 10:35 wib, tanggal 14 januari 2018).

Kualitas Sistem menjadi salah satu perhatian bagi Pemerintah Desa Dlingo untuk membuat rasa puas masyarakat dalam mengakses sistem yang mudah diakses dan dipahami. Dari penjelasan diatas pemerintah sangat mengutamakan masyarakat



dalam mendapatkan akses yang baik untuk dapat melihat informasi yang ingin dicari, apa lagi didalam Sistem Informasi Desa (SID) terdapat informasi terkait pelayanan publik dan hal tersebut sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu Kualitas Sistem yang baik sangat diperlukan.

### **1.1.3. Kualitas Informasi Pada Sistem Informasi Desa (SID)**

Kualitas Informasi dapat diukur dari hal akurat dalam memberikan informasi seperti tidak ada kesalahan-kesalahan dalam menyampaikan informasi, ketepatan waktu dalam memberikan informasi karena informasi yang tepat dan cepat pada waktunya akan lebih berharga karena bisa memberikan banyak keuntungan bagi penerima. Sebagai penikmat dan penerima informasi perlunya kualitas informasi yang berkualitas untuk mendapatkan feedback yang baik dari informasi tersebut. Untuk membuat Kualitas Informasi yang baik perlunya keaktifan dari pelaksana/pegawai yang membuat informasi, untuk selalu update dalam memberikan informasi terbaru.

#### **a. Keandalan**

Operator diberikan kewajiban untuk selalu memberikan informasi terbaru untuk di berikan ke masyarakat, hal itu menjadi tugas utama operator Sistem Informasi Desa (SID) yang harus aktif memberikan informasi terbaru. Selain itu operator haru selalu tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, selalu memberikan apa yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan menjadikan website Desa Dlingo mendapatkan penghargaan pada tahun 2016 sebagai website teraktif, Kabupaten Bantul memberikan penghargaan tersebut

dengan keaktifan website Desa Dlingo yang selalu memberikan informasi-informasi tentang Desa. Seperti yang dikatakan oleh Nani, selaku Operator Sistem Informasi Desa (SID).

*“Kewajiban operator yang selalu aktif dalam memberikan informasi terkait tentang desa dan pelayanan publik. Menjadi hal yang selalu dilakukant dari awal digunakan Sistem Informasi Desa (SID) pada tahun 2014 sampai sekarang, pemerintah sangat serius dalam menggunakan dan dijadikan sebagai inovasi Desa yang lebih baik. Dengan keseriusan tersebut memberikan hal yang positif masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi dan Desa mendapatkan penghargaan yang membanggakan”.* (Pukul 11:40, tanggal 14 Januari 2018).

Tabel 7. Perbandingan Kualitas Informasi di Desa Dlingo

Kualitas Informasi periode 2007 - 2012	Kualitas Informasi 2012 - Sekarang
Belum adanya informasi tentang desa sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi terkait tentang desa	Adanya Informasi tentang Desa dan masyarakat dengan mudah mengakses informasi tersebut
Kurang updatenya informasi terkait tentang desa	Selalu memberikan informasi yang aktual dan update sehingga masyarakat selalu mendapat informasi terpercaya dan terbaru
Informasi terkait pelayanan publik belum ada	Tersedianya informasi terkait tentang pelayanan publik

*Sumber : Pemerintah Desa Dlingo dan Masyarakat Desa Dlingo, 2018*

Dari data diatas menunjukkan kewajiban operator untuk selalu memberikan informasi yang cepat dan tepat terkait tentang informasi Desa, dan perbandingan antara periode pemerintahan terdahulu dan sekarang menunjukkan bahwa pemerintahan sekarang sangat fokus dalam memberikan informasi terkait tentang desa dan pelayanan publik, hal tersebut terbukti dengan keaktifan pada website Desa Dlingo yang selalu memberikan informasi terkait tentang desa. Selain itu

masyarakat Desa Dlingo juga merasakan hal yang sama selalu mendapatkan informasi aktual terkait tentang desa. Kinerja Pemerintah Desa Dlingo sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 82 ayat 1 yang menjelaskan kalau masyarakat desa berhak mendapatkan informasi mengenai rencana dan pelaksanaan pembangunan desa.

Kewajiban Pemerintah Desa untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat desa sudah dapat dilakukan oleh Pemerintah Desa Dlingo, dan tinggal mempertahankan hal tersebut agar selalu dilaksanakan sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tentang desa. Begitu juga dengan kemampuan dari operator dalam memberikan informasi yang tepat dan dapat dipercaya menjadi kualitas informasi yang baik maka dari pemerintah juga harus memberikan perhatian kepada operator agar selalu melaksanakan pelayanan publik dan kewajibannya yang sudah direncanakan dengan cepat dan tepat. Diharapkan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat selalu cepat dan tepat.

#### **b. Ketanggapan**

Pemerintah Desa harus dapat membantu masyarakat ketika mengalami permasalahan atau kesulitan dalam melakukan pelayanan atau mengakses informasi. Disini peran pemerintah sangat dibutuhkan untuk membantu masyarakatnya yang mengalami kesulitan, kemampuan pemerintah dalam memberikan bantuan terhadap masyarakat sangat diperlukan karena tidak semua masyarakat dapat mengakses atau melihat informasi yang ada. Pemerintah Desa Dlingo mencoba selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Desa

ketika mereka mengalami kesulitan atau sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh Pak Bahrin, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo:

*“Kami selalu membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan publik atau ingin mendapatkan informasi terkait tentang desa, pemerintah selalu tanggap dalam hal tersebut karena masyarakat adalah hal utama untuk diberikan pelayanan yang terbaik”*. (Pukul 10:40, tanggal 14 januari 2018).

Pemerintah Desa sadar akan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pemerintah harus bisa mengayomi dan memberikan kinerja yang terbaik untuk masyarakatnya. Ketanggapan pemerintah dalam membantu masyarakat harus semaksimal mungkin agar masyarakat merasa puas akan bantuan dari pemerintah. Hal tersebut harus dilakukan demi membangun rasa percaya masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Selain itu apabila Sistem Informasi Desa (SID) mengalami permasalahan yang cukup serius, pemerintah harus tanggap dalam menghadapinya dengan berkoordinasi ke Dikominfo atau lembaga kemasyarakatan Combine Resource Institution untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Akan tetapi jika permasalahan yang terjadi bisa diatasi dari internal pemerintah desa itu sendiri tanpa bantuan dari kedua pihak tersebut untuk menghemat waktu. Intinya pemerintah Desa Dlingo akan meminta bantuan dengan pihak-pihak yang sudah bekerja sama.

Sampai saat Pemerintah Desa Dlingo tidak mengalami begitu banyak masalah ketika menjalankan Sistem Informasi Desa tersebut, karena sudah dibuat dengan sedemikian baik dan mendapatkan dukungan juga dari pihak masyarakat, instansi pemerintah dan lembaga kemasyarakatan. Oleh karena itu pemerintah Desa Dlingo

harus dapat memanfaatkan momen baik tersebut dengan memberikan pelayanan ke masyarakat yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat sangatlah penting seperti memberikan informasi yang dapat dipahami dan kualitas informasi yang didapat.

### **c. Keyakinan**

Cara pegawai/operator Sistem Informasi Desa (SID) dalam melakukan tugasnya dengan memberikan informasi yang aktual dan dapat dipercaya, selain itu bisa melaksanakan tanggung jawab yang sudah diberikan. Informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang ada sehingga memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya. Selain itu operator harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi terkait pelayanan publik atau tentang desa, begitu juga dengan keramahan operator harus diutamakan dalam hal ini karena dapat menimbulkan rasa percaya dan nyaman masyarakat terhadap kinerja yang sudah diberikan.

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan untuk menunjang rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dengan selalu memberikan kebutuhan masyarakat dalam hal ini membahas tentang kualitas informasi, informasi yang diberikan harus sesuai dengan keadaan yang ada sehingga masyarakat diberikan informasi yang valid. Seperti misalnya informasi terkait penggunaan dana desa dan informasi terkait tentang data-data lainnya disini operator Sistem Informasi Desa (SID) harus bisa memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan. Operator harus mampu melaksanakan hal tersebut untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap

pemerintah. Seperti yang dikatakan oleh Nani, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo:

*“Kami selalu mencoba memberikan informasi aktual yang dapat dipercaya, selama ini terkait informasi yang Kami berikan belum terjadi kesalahan atau sebagainya, begitu juga pelayanan yang Kami berikan ke masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Jadi Kami merasa sudah memberikan kualitas informasi yang cukup baik dan pelayanan publik yang cukup baik juga”* (Pukul 11:40, tanggal 14 Januari 2018).

Dari data di atas mengatakan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan informasi yang cepat dan tepat terkait tentang desa dan pelayanan publik, hal tersebut terbukti dengan pendapat masyarakat yang memperkuat hal tersebut. Informasi yang mudah dipahami dan aktual yang bisa dipercaya hal tersebut menjadi kualitas dari informasi itu sendiri. Operator Sistem Informasi Desa (SID) sudah memberikan informasi yang cepat dan tepat terkait informasi pelayanan publik dan informasi tentang desa.

#### **d. Empati**

Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi sangat diutamakan untuk memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan informasi yang ingin didapatnya. Pemerintah Desa harus dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepedulian dari pemerintah, Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan perhatian terhadap kualitas informasi yang diberikan. Terbukti dengan informasi yang sudah diberikan oleh Pemerintah Desa yang mudah dipahami dan dipercaya oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Nani, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo:

*“Operator/pegawai Sistem Informasi Desa (SID) selalu memberikan perhatian terhadap kualitas informasi yang akan diberikan, begitu juga memperhatikan kepuasan masyarakat yang menerima informasi tersebut”* (Pukul 11:40 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Hal tersebut terbukti terjadi karena selama peneliti mengamati di Kantor Balai Desa Dlingo bagaimana operator selalu memberikan perhatian dan teliti dalam memberikan informasi yang akan diberikan ke masyarakat. Dengan menyaksikan langsung dirasa operator/pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik terkait informasi yang ada pada Sistem Informasi Desa (SID). Hal tersebut sudah menjadi fokus utama dari Pemerintah Desa Dlingo untuk selalu memberikan informasi yang mempunyai kualitas yang baik untuk diterima. Demikian yang dijelaskan oleh Nani, dan ditambahkan oleh Lina, selaku operator Sistem Informasi Desa mengatakan:

*“Kami sudah ditugaskan untuk memberikan informasi yang baik untuk diterima oleh masyarakat begitu juga terkait tentang pelayanan publik Kami juga diwajibkan untuk selalu memberikan rasa peduli kepada masyarakat yang memerlukan bantuan dan sebagainya”* (Pukul 09:00 WIB, tanggal 14 Januari 2018)

Memang operator Sistem Informasi Desa (SID) difokuskan untuk selalu memberikan informasi yang aktual yang dapat dipercaya, sehingga masyarakat dapat menerima informasi baik. Hal tersebut harus selalu dilakukan untuk memberikan kualitas informasi yang baik dan bagus.

#### **1.1.4. Kualitas Pelayanan di Sistem Informasi Desa (SID)**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang up-to-date (aktual), software (nyata) dan dapat diandalkan kualitas pelayanannya. Operator/pegawai

pada Sistem Informasi Desa (SID) yang mengendalikan pelayanan harus mempunyai kualitas dalam mengendalikan komputer dan sebagainya untuk mendukung kinerja mereka. Hal tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator/pegawai Sistem Informasi Desa (SID) kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari perilaku pelaksana pelayanan apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang ada, misalnya memberikan keramahan terhadap konsumen dan membantu konsumen ketika mengalami kesulitan dalam menerima pelayanan. Pada Sistem Informasi Desa (SID) Kualitas pelayanan yang diperlukan adalah harus selalu tanggap dalam memberikan informasi dan komentar dari masyarakat terkait pelayanan dan informasi yang diberikan.

#### **a. Keandalan**

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan publik tersebut, maka dari penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan konsisten dalam melakukan hal tersebut. Pemerintah Desa Dlingo didalam Sistem Informasi Desa (SID) menyediakan informasi terkait tentang pelayanan publik ketika masyarakat ingin membutuhkan pelayanan, dan pemerintah akan selalu memberikan pelayanan publik dengan baik dan benar. Hal tersebut memang sudah menjadi salah satu tugas dan fungsi sebagai pemerintah maka dari itu Pemerintah Desa Dlingo sangat fokus dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang



terbaik untuk masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Tri Lestari, masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan pelayanan yang baik dan para pegawainya dalam memberikan pelayanan selalu membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan ketika ingin mendapatkan pelayanan publik. Pemerintah Desa Dlingo juga selalu memberikan informasi terkait pelayanan publik melalui Sistem Informasi Desa (SID) ataupun informasi langsung di Kantor Balai Desa Dlingo”* (Pukul 13:50 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Dari kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat Desa, Pemerintah dapat menjadi pemerintah yang bisa mengayomi masyarakatnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah sudah melakukan kewajibannya sebagai penyelenggara pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kewajiban Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik adalah hal yang paling utama karena Desa adalah wilayah yang jauh dari pusat, dimana masyarakatnya sangat membutuhkan perhatian dari Pemerintahnya. Hal tersebut sama seperti apa yang disampaikan oleh Sugiyanti, masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Memang Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan pelayanan yang baik bagi Kami masyarakat Desa, Kami sangat terbantu dalam membutuhkan terkait pelayanan publik seperti membuat surat keterangan tidak mampu dan sebagainya, Kami dibantu oleh Pemerintah Desa Dlingo”*. (Pukul 14:10 WIB, tanggal Januari 2018).

Pemerintah Desa Dlingo sudah dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Desa, sehingga mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Pemerintah Desa Dlingo sudah melaksanakan kewajibannya dan mampu menjadi pemerintah yang baik bagi masyarakatnya. Maka dari itu perlunya konsistensi

Pemerintah Desa Dlingo dalam hal ini, untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

#### **b. Ketanggapan**

Pemerintah Desa Dlingo menerapkan Sistem Informasi Desa (SID) agar dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat, sehingga memudahkan dan memperlancar segala sesuatu yang berkaitan tentang Desa. Hal tersebut membuktikan bahwa pemerintah Desa Dlingo dapat memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat terhadap masyarakat dan standar pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, hal itu jika dibandingkan dengan dulu saat ini pemerintah Desa Dlingo jauh lebih baik dari segi tata kelola pemerintahannya dan pelayanan publik. Pelayanan Publik yang baik menjadi tugas utama bagi pemerintah karena hal itu menjadi salah satu utama kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan pemerintah Desa Dlingo dapat melakukan hal tersebut dengan memberikan pelayanan yang ideal dan semestinya.

Apa yang dilakukan oleh pemerintah Desa Dlingo dalam melakukan pelayanan publik sudah sesuai dengan peraturan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dimana pemerintah Desa Dlingo paham bagaimana letak pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan masyarakat penerima pelayanan publik, selain itu pemerintah Desa Dlingo memberikan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan peraturan yang ada. Para perangkat desa selaku yang menjalankan pelayanan publik selalu bersikap ramah dan baik terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, hal itu menunjukkan sudah idealnya

pelayanan publik di Desa Dlingo. Seperti yang dikatakan oleh Pak Bahrun, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut sudah menjadi salah satu fokus utama Pemerintah untuk masyarakat. Operator/pegawai Sistem Informasi Desa (SID) sudah diwajibkan harus dapat memberikan Pelayanan publik yang cepat dan tepat”.* (Pukul 10:40 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Pemerintah Desa Dlingo sudah memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh karena masyarakat Desa Dlingo juga memberikan pendapat hal yang sama terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dlingo tersebut sudah baik. Seperti yang dikatakan oleh Tri Lestari, selaku masyarakat mengatakan:

*“Pemerintah Desa Dlingo memang sudah memberikan pelayanan yang baik begitu juga para pegawai yang sangat tanggap dalam melayani Kami ketika sedang membutuhkan pelayanan publik, hal tersebut sangat Kami apresiasi karena sangat mengutamakan masyarakatnya”* ( Pukul 14:05 WIB, tanggal 14 Januari 2018)

Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sudah mendapatkan kepercayaan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan di desa. Hal tersebut menjadi salah satu motivasi bagi Pemerintah untuk selalu konsisten dalam melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat, oleh karena itu kepercayaan yang sudah tumbuh di masyarakat harus dimanfaatkan untuk mengajak masyarakat dalam membangun desa yang lebih baik.

Terdapat 3 unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan publik yaitu pemerintah  
Desa

Pemerintah Desa selaku penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kewenangan tersebut harus bisa memberikan hal yang baik seperti memberikan pelayanan yang bisa membuat masyarakat puas dan nyaman dengan pelayanan yang ada. Selain itu perlunya keramahan dan perilaku yang sopan saat memberikan pelayanan publik hal tersebut menjadi salah satu kenyamanan bagi masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Hal yang lain adalah kesigapan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik seperti masyarakat yang mengalami kesulitan atau permasalahan yang lain yang berkaitan dengan pelayanan tersebut.

2. Penerima pelayanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan

Sebagai penerima pelayanan publik berhak mendapatkan service yang baik dalam pelayanan publik tersebut, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Pemerintah seperti mempersiapkan yang harus dipersiapkan. Hal tersebut untuk ketertiban pelayanan publik tersebut, maka dari itu masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik perlu mengikuti prosedur/aturan yang sudah dipersiapkan oleh pemerintah. Ketika masyarakat selaku penerima pelayanan publik sudah mengikuti prosedur/peraturan yang sudah dipersiapkan maka pemerintah/penyelenggara pelayanan publik akan memberikan pelayanan yang baik dan benar.

3. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima pelayanan (pelanggan).

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan rasa puas masyarakat selaku penerima pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat sangat diutamakan dalam hal ini, dan berhasilnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu pelayanan yang diberikan mampu dijangkau dengan mudah oleh masyarakat dan tidak banyak peraturan yang membuat masyarakat kesulitan hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan tersebut.

Dari ketiga unsur diatas menjelaskan terkait penyelenggaraan publik yang benar ketika pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik maka masyarakat juga harus mengikuti prosedur atau peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah agar sama-sama mengikuti aturan yang ada. Unsur diatas juga menjelaskan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Maka dari pemerintah harus mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

#### **e. Keyakinan**

Pemerintah Desa selaku penyelenggara pelayanan publik di desa dalam melakukan kewajibannya tersebut harus mengutamakan perilaku pegawainya dalam melakukan pelayanan publik kemasyarakat. Ketika pemerintah sudah dapat memberikan perilaku yang baik ketika memberikan pelayanan publik maka akan mendapatkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Masyarakat juga akan merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah Desa Dlingo menerapkan hal yang sama ketika memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat Desa, selalu mengutamakan perilaku operator/pegawai Sistem Informasi Desa (SID) dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah sudah mewajibkan setiap pegawai harus bersikap baik kepada masyarakat untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat, begitu juga dengan keramahan pegawai terhadap masyarakat hal tersebut untuk menghindari batas antara pemerintah dan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Nani, selaku Operator Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo mengatakan:

*“Kami diwajibkan untuk selalu ramah kepada masyarakat yang datang ke Kantor Balai Desa dan harus memberikan senyum sapa salam kepada masyarakat. hal tersebut Kami lakukan demi kenyamanan masyarakat yang datang ke Kantor Balai Desa”* (Pukul 11: 45 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Pemerintah Desa Dlingo sudah menerapkan perilaku pegawai yang baik dalam menyambut masyarakat yang datang ke Kantor Balai Desa untuk melakukan pelayanan publik. Perilaku yang baik yang sudah diterapkan oleh Pemerintah Desa Dlingo akan menjadi hal yang membuat masyarakat percaya dan yakin akan kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan kewajibannya. Hal tersebut juga menjadi

modal bagi Pemerintah untuk mendapatkan dukungan dalam membangun Desa bersama masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Bahrun, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Pemerintah Desa Dlingo selalu memberikan keramahan dan keakraban kepada masyarakat, hal tersebut untuk menghindari jarak antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah “ (Pukul 10:45 WIB, tanggal 14 Januari 2018).*

Pendapat diatas memang sesuai dengan keadaan yang dari pengamatan peneliti ketika berada di lokasi Kantor Balai Desa, Pemerintah Desa Dlingo membangun keakraban terhadap masyarakat sehingga membuat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sudah mampu membangun rasa percaya dan yakin masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Dengan keramahan dan keakraban terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan sebagainya yang sudah bisa dikatakan berhasil menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara pemerintahan.

#### **f. Empati**

Ketika melakukan pelayanan publik pemerintah harus membrikan perhatian kepada masyarakat misalnya masyarakat yang mengalami kesulitan ketika ingin melakukan pelayanan publik dan perlunya perhatian pemerintah untuk membantu masyarakat dalam mengatasi kesulitan tersebut. Pemerintah Desa Dlingo sudah melakukan hal tersebut dengan memberikan bantuan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pemerintah juga dalam memberikan pelayanan publik sangat memperhatikan perilaku pegawai dan kepuasan masyarakat. seperti yang dikatakan oleh Lina, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID):

*“Pemerintah Desa Dlingo selalu memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, Pemerintah juga selalu memberikan bantuan ke masyarakat jika mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan publik”* (Pukul 10:40, tanggal 14 Januari 2018).

Penjelasan diatas mengatakan bahwa pemerintah sudah memberikan rasa perhatian dan peduli kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan publik. Pemerintah juga selalu bersedia untuk membantu kesulitan yang dialami oleh masyarakat. Hal tersebut merupakan rasa tanggung jawab dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dengan memberikan rasa perhatian dan peduli menjadi salah satu syarat dan tugas sebagai pemerintah untuk mengayomi masyarakatnya. Hal senada juga disampaikan oleh Sugiyanti, selaku masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Pemerintah Desa Dlingo memang selalu memberikan bantuan kalau masyarakatnya mengalami kebingungan atau kesulitan ketika melakukan pelayanan publik, rasa peduli yang ditunjukkan oleh pemerintah sangat baik kepada masyarakatnya”* (Pukul 14:15 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Dari data diatas membuktikan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sangat memperhatikan masyarakatnya, hal tersebut membuat masyarakat nyaman dan puas terhadap kinerja yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut juga menjadi nilai yang positif bagi pemerintah dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah harus memberikan perhatian kepada masyarakat selaku penerima pelayanan publik merupakan syarat peduli terhadap masyarakat.

#### **1.1.5. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Desa (SID)**



Pemerintah Desa Dlingo sudah membuat Sistem Informasi Desa (SID) yang mudah diakses dan dipahami, sehingga membuat pengguna dari sistem tersebut merasakan kepuasan dalam mengaksesnya. Oleh karena itu kepuasan pengguna Sistem Informasi Desa (SID) menjadi salah satu fokus dari Pemerintah Desa Dlingo, karena hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam membuat sistem tersebut. Sistem tersebut dibuat dengan sebaik mungkin seperti mudah diakses dan isi dari informasinya dapat dipahami dan dipercaya sehingga apa yang ada pada sistem tersebut memberikan informasi yang benar-benar berkualitas sehingga membuat rasa puas dari pengguna.

**a. Keandalan**

Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Dlingo saat ini bisa dibilang cukup baik dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) misalnya dari segi pelayanannya dan informasinya yang cepat dan tepat, maka dari itu masyarakat Desa Dlingo sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa. Masyarakat Desa Dlingo diasjikan pelayanan publik yang baik dan informasi yang aktual terkait tentang Desa ataupun tentang informasi lainnya, masyarakat juga sangat dipermudah dalam mengakses hal tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Tri Lestari, selaku masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Kami sebagai masyarakat selalu diberikan pelayanan yang sebaik mungkin dari Pemerintah Desa Dlingo, Mereka sangat mengutamakan Kami yang sedang membutuhkan kebutuhan Kami seperti pelayanan publik dan sebagainya”.* (Pukul 14:00 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Dari pendapat diatas menunjukan bahwa Pemerintah Desa Dlingo sebagai penyelenggara pemerintahan di Desa sudah dapat memberikan rasa puas terhadap

masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah Desa Dlingo mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan memberikan informasi yang mudah diakses dan mudah dipercaya, dan pemerintah sudah menjadi fasilitator bagi masyarakat Desa. Hal tersebut sama seperti pendapat yang disampaikan oleh Sugiyanti, selaku masyarakat Desa Dlingo:

*“Masyarakat Desa Dlingo saat ini sangat senang dengan kinerja yang ditunjukkan oleh Pemerintah, selalu siap dalam menjalankan tugasnya seperti melayani masyarakat dalam membutuhkan pelayanan publik”* (Pukul 14:15 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Hal diatas menunjukkan betapa puasnya masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Intinya Pemerintah Desa Dlingo sudah baik dalam menjalankan tugasnya dan mampu membuat masyarakat mengapresiasi kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat sebagai penerima/pengguna menjadi hal yang cukup penting karena dari hal tersebut dapat dilihat kemampuan dari Pemerintah Desa dalam melaksanakan kewajibannya.

#### **b. Ketanggapan**

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sudah merasa kalau pelayanan yang diberikan sudah baik misalnya keramahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Dlingo sudah sesuai dengan standar operasional yang ada, seperti kepuasan masyarakat sangat diutamakan oleh pemerintah seperti masyarakat selalu diutamakan oleh pemerintah dan selalu tanggap dalam melayani masyarakat. Hal

tersebut terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan ke masyarakat Sugiyanti mengatakan:

*“Sikap yang ditunjukkan oleh Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan sangat sigap dan cepat, sehingga memberikan rasa puas terhadap Kami selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah”* (Pukul 14:15 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Dari pendapat diatas menjelaskan ikap Pemerintah Desa terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik sangat baik, jika dilihat dari pendapat diatas Pemerintah mampu membuat puas kepada masyarakat atas kinerja yang sudah diberikan. Keaktifan dari operator/pegawai Sistem Informasi Desa (SID) dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan informasi yang cepat dan tepat, selain itu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. seperti yang dikatakan oleh Pak Bahrin, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo:

*“Kami Pemerintah Desa Dlingo akan selalu tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan Kami, dan Kami akan selalu siap membantu dan melayani karena itu kewajiban Kami selaku penyelenggara pemerintahan Desa”*. (10:50 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Kewajiban Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan Desa yang mempunyai tugas sebagai penyedia pelayanan publik memang seharusnya memberikan kebutuhan yang terbaik dalam hal tersebut. Diharapkan Pemerintah Desa Dlingo mampu mempertahankan hal tersebut dan membuat puas kepada masyarakat terkait pelayanan yang sudah diberikan.

### **c. Keyakinan**

Pemerintah Desa Dlingo mampu membangun kepercayaan dan keyakinan bagi masyarakatnya dalam melaksanakan pelayanan publik, Pemerintah memberikan suatu pelayanan terbaik dengan pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan yang diperlihatkan oleh para pegawai pemerintah Desa Dlingo. Oleh karena itu pemerintah Desa Dlingo saat ini selalu memberikan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut menjadi yang diutamakan karena itu fungsi utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan kinerja yang diperlihatkan oleh pemerintah Desa Dlingo yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakatnya.

Ketika sudah memberikan yang terbaik terhadap masyarakat secara tidak langsung rasa puas dan keyakinan akan muncul dan tidak ada lagi keraguan terhadap kinerja yang diberikan. Seperti penjelasan dari Giyanto, selaku masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Masyarakat sudah tidak meragukan lagi dengan kinerja yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dlingo karena sudah terbukti loyalitas yang diberikan pemerintah dalam membrikan pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa puas”.* (Pukul 14:35 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Pendapat diatas menunjukan bahwa masyarakat sudah yakin dan percaya terhadap pemerintah dalam melaksanakan penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Dlingo. Keyakinan yang dirasakan oleh masyarakat tidak lepas dari kinerja yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Desa. Hal senada juga disampaikan oleh Sugiyanto, selaku masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

*“Sikap Pemerintah Desa Dlingo dengan pengetahuan dan kesopanannya dalam memberikan pelayanan publik membuat Kami merasa nyaman dan yakin terhadap Pemerintah untuk membangun Desa menjadi lebih baik”.* (Pukul 14:40 WIB, tanggal 14 Januari 2018).

Penjelasan diatas menyatakan bahwa masyarakat sangat puas dengan kinerja Pemerintah, dan kepuasan masyarakat akan selalu meningkat ketika pemerintah selalu memberikan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

#### **d. Empati**

Pemerintah Desa Dlingo saat ini menjadi salah satu Desa di Kabupaten Bantul yang menggunakan Sistem Informasi Desa (SID) dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Sistem Informasi Desa (SID) dibuat sebaik mungkin untuk mendukung tugas pemerintah dalam melakukan pelayanan publik dan memberikan informasi terkait tentang Desa, oleh karena itu Pemerintah harus memberikan perhatian terhadap pengguna dalam mengakses Sistem tersebut apakah masih ada kendala atau sudah dapat digunakan dengan baik. Kepuasan pengguna Sistem Informasi Desa (SID) menjadi salah satu keberhasilan dari Sistem tersebut, seperti informasi yang ada mudah dipahami dan dipercaya. Seperti yang disampaikan oleh Pak Bahrin, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Pemerintah dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sangat memperhatikan kepuasan pengguna/masyarakat yang mengaksesnya, beberapa hal yang menjadi perhatian informasi yang diberikan, kemudahan pengguna dalam mengakses dan pelayanan dari operator Sistem Informasi Desa (SID) dalam memberikan informasi terkait pelayanan publik dan informasi lainnya”. (Pukul 14:45 WIB, tanggal 14 Januari 2018).*

Pemerintah Desa Dlingo selalu memberikan rasa perhatian terhadap masyarakat yang menerima pelayanan publik dan informasi terkait tentang Desa, karena kepuasan pengguna/masyarakat sangat diutamakan. Hal senada juga disampaikan oleh masyarakat Desa Dlingo Giyanto:

*“Pemerintah Desa Dlingo selalu memberikan kepedulian terhadap kebutuhan Kami seperti pelayanan publik dan sebagainya, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan masyarakat sangat diutamakan sehingga Kami merasa puas”.* (Pukul 15:00 WIB, tanggal 2018).

Dari pendapat diatas menunjukkan bahwa pemerintah Desa Dlingo sudah melakukan kinerja yang baik dalam melaksanakan kebutuhan publik masyarakat Desa Dlingo. Apa yang sudah dilakukan oleh Pemerintah saat ini diharapkan mampu dipertahankan dan menjadi contoh bagi masyarakat agar saling membantu antara sesama. Hal tersebut menjadi jalan untuk membangun Desa yang lebih baik dengan pemerintahan yang baik dan masyarakatnya yang berfikir maju.

#### **1.1.6. Net Benefit (Keuntungan Dengan Adanya Sistem Informasi Desa)**

Adanya Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo yang paling dirasakan keuntungannya adalah pemerintah desa dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat seperti informasi tentang pelayanan publik, pemerintah desa sudah menyediakan informasi tersebut di website desa, masyarakat dapat langsung melihat di website desa. Keuntungan yang lain pemerintah mendapatkan kepercayaan yang lebih terhadap masyarakat dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) pemerintah desa menjadi terbuka dan transparan terkait dana desa dan program kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa. Selain itu keuntungan yang didapat adalah Desa Dlingo lebih dikenal sampai keluar kota terbukti dengan adanya kunjungan pemerintah dari berbagai desa diluar kota seperti dari Kep. Riau, Kutai dan Nusa Tenggara Barat dan masih banyak lagi, selain keuntungan yang didapat Desa Dlingo mendapatkan penghargaan dari Kabupaten Bantul sebagai website teraktif pada tahun 2016.

### **a. Keandalan**

Sistem Informasi Desa (SID) sangat memberikan dampak yang positif bagi Desa Dlingo dan tata kelola pemerintahannya juga, dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) pemerintah lebih dipercaya oleh masyarakat karena keterbukaan dan transparansi dalam menggunakan dana desa. Operator/Pegawai yang menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sangat produktif dalam mengelola Sistem tersebut sehingga informasi yang diberikan selalu baik dan memuaskan. Seperti yang disampaikan oleh Pak Bahrin, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Adanya Sistem Informasi Desa (SID) membuat pemerintah lebih efektif dalam memberikan informasi terkait tentang Desa dan memberikan banyak hal yang positif bagi Pemerintah Desa Dlingo”* (Pukul 09:00 WIB, tanggal 15 Januari 2018).

Dari pendapat diatas menjelaskan bahwa Pemerintah Desa Dlingo banyak mendapatkan keuntungan dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID), pemerintah juga diuntungkan dengan kemampuan dari para operator/pegawai yang mengelola sistem dengan kemampuannya mampu informasi yang menarik, cepat dan tepat. Begitu juga yang dikatakan oleh Pak Syamsul, selaku Carik Desa Dlingo mengatakan:

*“Adanya Sistem Informasi Desa (SID) memberikan kemudahan bagi Kami Pemerintah Desa dalam memberikan informasi tentang Desa begitu juga dengan keterbukaan tentang penggunaan dana desa dan sebagainya sehingga membuat Kami merasa lebih terbuka dengan masyarakat”* (Pukul 09:10 WIB, tanggal 15 Januari 2018).

Pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) yang baik akan mendapatkan keuntungan juga bagi pengelolanya, seperti yang dirasakan oleh Pemerintah Desa

Dlingo. Keterampilan Pemerintah dalam mengelola Sistem Informasi Desa (SID) dengan memberikan hal-hal yang positif pada website Desa, selalu memberikan informasi tentang pelayanan publik dan tentang Desa. Hal Senada juga disampaikan oleh Lina, selaku operator Sistem Informasi Desa (SID) mengatakan:

*“Kami Operator/Pegawai Sistem Informasi Desa (SID) diharuskan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi tentang desa dan pelayanan publik terhadap masyarakat, dan Kami merasakan keuntungan dari yang sudah Pemerintah lakukan seperti Pemerintah Desa Dlingo lebih dipercaya dan kinerja Pemerintah sangat diapresiasi oleh masyarakat”. (09:20 WIB, tanggal 15 Januari 2018).*

Ketika sudah memberikan kinerja yang baik dan benar-benar melaksanakannya sesuai dengan aturan yang ada maka secara tidak langsung kepercayaan masyarakat akan muncul dan hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi pemerintah atas kemampuannya dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dengan baik.

#### **b. Ketanggapan**

Respon dan ketanggapan dari Pemerintah Desa Dlingo dalam memberikan informasi dan pelayanan publik sangat baik, hal tersebut membuat masyarakat menyukai dan memberikan apresiasi atas respon pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Begitu juga dengan Sistem Informasi Desa (SID) yang selalu up to date dalam memberikan informasi terbaru tentang Desa ataupun tentang umum lainnya, Pemerintah juga sangat terbantu dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) karena bisa dengan cepat memberikan informasi terbaru. Hal tersebut senada yang disampaikan oleh Lina, Selaku operator Sistem Informasi Desa (SID) menyampaikan:



*“Sikap Pemerintah yang selalu siap dalam memberikan bantuan dalam melakukan pelayanan publik dan Sistem Informasi Desa (SID) yang selalu memberikan informasi terbaru tentang Desa. Hal tersebut menjadi komitmen Pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat”* (Pukul 09:25 WIB, tanggal 15 Januari 2018).

Memang semestinya Pemerintah memberikan respon yang baik untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, jika dilihat dari penjelasan diatas Pemerintah sudah melakukan yang terbaik bagi masyarakat. Begitu juga pernyataan dari masyarakat Desa Dlingo Pak Supri mengatakan:

*“Kami masyarakat sangat bangga memiliki pemerintah seperti ini pemerintah yang ramah dan selalu siap membantu masyarakatnya dalam melakukan pelayanan publik. Selain itu pemerintah juga sudah terbuka terkait pembangunan desa dan penggunaan dana desa, hal tersebut dapat Kami liat di Website Desa Dlingo”* (Pukul 09:35, tanggal 15 Januari 2018)

Dari penjelasan diatas dapat dilihat kalau masyarakat puas dengan kinerja pemerintah dalam melaksanakan penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Dlingo, hal tersebut menjadi suatu pencapaian yang baik dari Pemerintah Desa Dlingo. Rasa puas dan apresiasi atas kinerja pemerintah menjadi keuntungan bagi Pemerintah Desa dan Desa Dlingo, keuntungan yang didapat seperti Pemerintah mendapatkan dukungan dari masyarakat dan keuntungan lainnya seperti Desa Dlingo mendapatkan penghargaan dari Kabupaten Bantul pada tahun 2016 sebagai website teraktif. Hal tersebut juga akan dapat mengenalkan Desa Dlingo sampai ke masyarakat luar sebagai Desa yang pintar dan mandiri.

### **c. Keyakinan**

Pemerintah Desa Dlingo dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara Pemerintah sudah baik dari hal tersebut Pemerintah mendapatkan suatu balasan dari masyarakat yaitu kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Hal tersebut menjadi modal bagi pemerintah dalam menyelenggarakan kebutuhan publik seperti pelayanan publik dan informasi yang diberikan melalui Sistem Informasi Desa (SID). Selain itu perilaku Pemerintah yang selalu ramah dan terbuka terhadap masyarakat menjadi hal yang sangat disukai oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Syamsul, selaku Carik di Desa Dlingo mengatakan:

*“Sikap pegawai yang melayani masyarakat dalam pelayanan publik sangat Kami perhatikan, pegawai harus ramah dan sopan agar masyarakat merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan selain Kami juga akan mendapatkan respon yang baik juga dari masyarakat”*. (Pukul 09:20, tanggal 15 Januari 2018).

Pendapat diatas menunjukkan bahwa Pegawai yang melaksanakan pelayanan publik harus bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat untuk dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh masyarakat Desa Dlingo Pak Supri mengatakan

*“Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sudah baik dari segi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan publik atau sikap dari pegawainya yang selalu memberikan keramahan kepada Kami masyarakat”* (Pukul 09:40, tanggal 15 Januari 2018).

Masyarakat sudah memberikan apresiasi cukup baik terhadap kinerja Pemerintah, kepuasan masyarakat sudah dapat dipenuhi oleh Pemerintah. Pemerintah Desa Dlingo sudah membuktikan dengan pelayanan yang baik dan mendapatkan keuntungan dari apa yang sudah dilakukan yaitu kepercayaan dari masyarakat dalam melaksanakan Pemerintahan Desa. Dari pendapat diatas juga

menunjukkan begitu senang dan nyamannya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, hal tersebut tidak terlepas dari kinerja yang memuaskan dan mendapatkan timbal balik yang baik juga dari masyarakat.

#### **d. Empati**

Pemerintah Desa Dlingo dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelaksana penyelenggara pemerintah dan pelayanan publik sudah terbukti baik dalam melaksanakannya. Pada implementasi Sistem Informasi Desa (SID), didalam penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Dlingo dinilai sangat baik, banyak hal keuntungan yang didapat oleh Pemerintah seperti tertatanya struktur organisasi pemerintahan, data penduduk tersrtuktur, keterbukaan pemerintah terhadap masyarakat dan mampu memberikan informasi yang cepat dan tepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Bahrun, selaku Lurah Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Dlingo sudah menjadi kewajiban dari Pemerintah Desa untuk mengelolanya sebagai pemberi informasi yang cepat dan tepat begitu juga dengan informasi tentang pelayanan publik, dan Pemerintah sudah melakukan hal tersebut. Dari apa yang sudah Kami lakukan Desa Dlingo dapat dikenal oleh masyarakat luas karena pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) yang dikelola secara profesional”.* (Pukul 10:00 WIB, tanggal 15 Januari 2018).

Kinerja yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Desa Dlingo dalam mengelola Sistem Informasi Desa (SID) dengan pengelolaan yang sangat profesional begitu juga dengan pelayanan publik ya baik. Seperti pendapat yang disampaikan oleh Pak Syamsul, selaku Cari Desa di Desa Dlingo mengatakan:

*“Pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) dengan baik seperti memberikan informasi yang cepat dan tepat, infomarsi yang menarik selain itu informasi*

*tentang Desa seperti program dan kegiatan yang dibuat oleh Pemerintah begitu juga terkait tentang Dana Desa. Dengan pengelolaan yang profesional yang sudah dilakukan oleh Operator/pegawai membuat perhatian bagi instansi Pemerintah dan Kampus untuk berkunjung ke Desa Dlingo untuk melihat langsung pengelolaan Sistem tersebut”.*

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa Pemerintah mendapatkan keuntungan seperti dikenalnya Desa Dlingo sampai keluar Desa Dlingo, hal tersebut terjadi karena pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) yang dikelola secara profesional dan pelayanan publik yang baik. Dari beberapa kunjungan instansi Pemerintah dan Universitas ke Desa Dlingo menunjukkan bahwa Desa Dlingo mendapatkan perhatian yang cukup baik dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID). Sistem Informasi Desa (SID) memberikan perubahan bagi Desa Dlingo seperti penyelenggaraan pemerintahnya yang lebih baik sehingga Desa Dlingo dikenal oleh masyarakat luas. Hal tersebut menjadi suatu keuntungan tersendiri bagi Desa Dlingo ketika dikenal sampai luar kota bahkan luar pulau Jawa, hal itu menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dlingo sudah sangat baik dan benar.