

BAB III

**SISTEM INFORMASI DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DESA SRIMULYO, KECAMATAN PIYUNGAN,
KABUPATEN BANTUL**

Dalam Bab ini berisi tentang pembahasan terkait e-Lastrri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada Bab Ini terdapat empat 5 variable yang akan di bahas yakni : kualitas informasi, kualitas sitem, kualitas pelayan publik, kepuasan pengguna, net benefit. Dari beberapa variabel makan akan menjelaskan pembahasan isi dari penelitian tersebut. E-Lastrri merupakan sebuah inovasi Desa Srimulyo dalam memberikan pelayanan publik yang mempunyai efesiensi waktu yang dijangkau dalam melakukan pelayanan tanpa perlu antri.

Hasilnya penelitian ini disebar sebanyak 60 kuisisioner secara online kepada pengguna e-Lastrri. Dimana terdapat banyak karteristik dalam pengguna e-Lastrri di Desa Srimulyo. Pembagian kuisisioner tersebut di bagikan berdasarkan data pengguna e-Lastrri dalam Web utama e-Lastrri Desa Srimulyo.

1. Karakteristik Responden Penelitian

Secara garis besar penelitian ini mengacu pada 4 karakteristik yakni ; Jenis Kelamin, Umur, Jenus Pekerjaan, dan Jenis Pelayanan Penelitian ini di peruntukan kepada pengguna e-Lastrri, dimana terdapat 60 responden untuk mengisi kuisisioner. Berikut penjelasana responden terkait karakteristik :

A. Karakteristik Responden Berdasrkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pengolahan data kuisisioner, berikut adalah karekteristik reponden berdasarkan jenis kelamin.

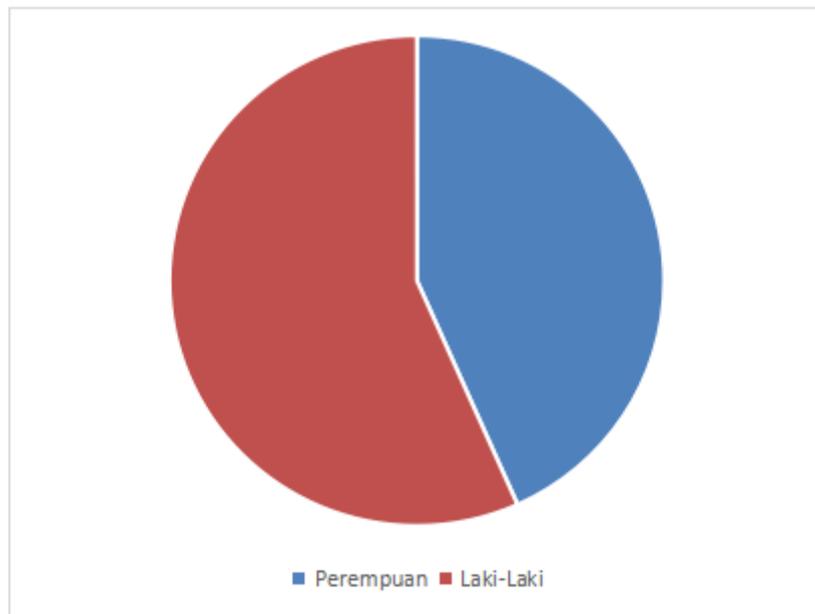
Table 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	26	42,6%
2	Laki-Laki	34	58,4%
Jumlah Keseluruhan		60	100%

Diagram 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



Berdasarkan tabel dan diagram di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari 60 responden di peroleh total frekuensi pemilih laki-laki lebih banyak daripada pemilih perempuan. Jumlah Presentase pemilih laki-laki sebanyak 58,4% sedangkan perempuan sebanyak 42,6%

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari hasil pengolahan data kuisisioner, berikut adalah data karakteristik responden berdasarkan umur.

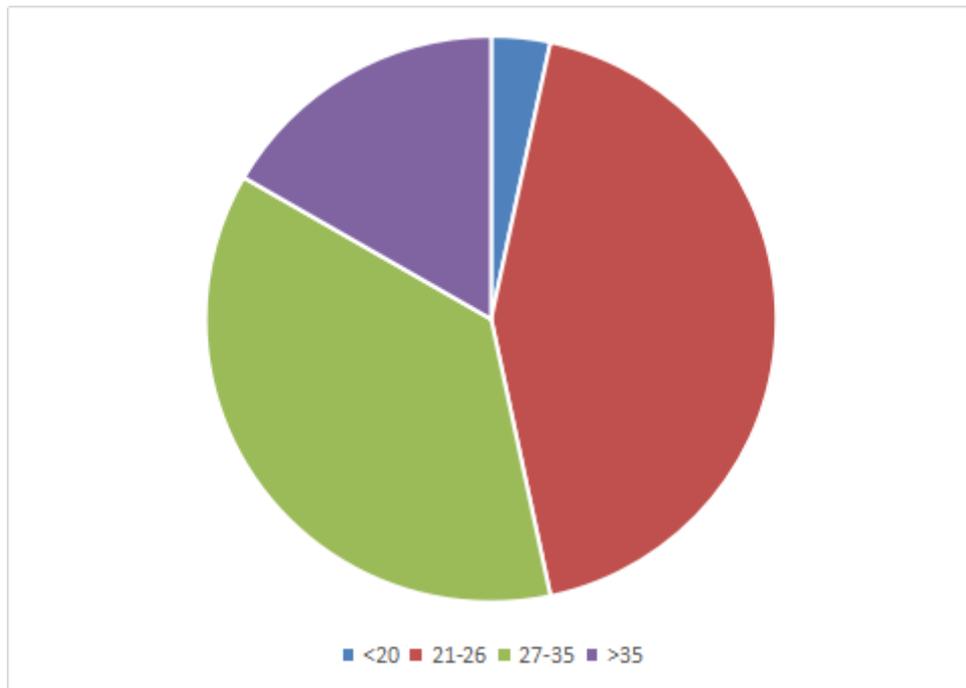
3.2 Tabel

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	< 20 Tahun	2	3,5%
2	20-26 Tahun	26	43,7 %
3	27- 35 Tahun	22	36,3 %
4	>35 Tahun	10	16,5%
Total		54	100%

Diagram 3.2

Karakteristik Berdasarkan Responden



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 60 responden diperoleh total frekuensi berdasarkan umur < 20 tahun sebanyak 3,50 %, 20-25 tahun sebanyak 43,60%, 26 -35 tahun sebanyak 36,70%, dan >35 tahun sebanyak 16,50%. Data dari presentasi pemilih paling banyak adalah interval umur 20-25 tahun

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Dari hasil pengolahan data kuisisioner, berikut adalah data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang diklasifikasi menjadi enam jenis pekerjaan.

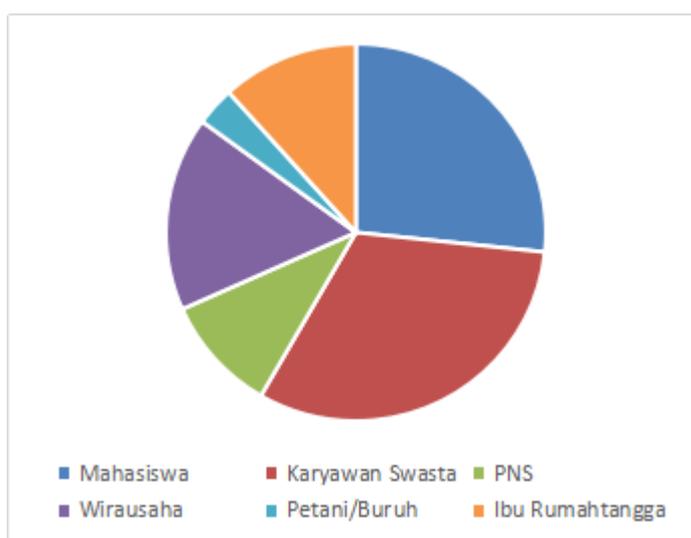
Table 3.3

Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa / Pelajar	16	26,7%
2	Karyawan Swasta	19	31,7%
3	PNS	6	10%
4	Wirausaha	10	16,7%
5	Petani / Buruh	2	3,3%
6	Ibu Rumah Tangga	7	11,7%
Total		60	100%

Diagram 3.3

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.



Dari enam jenis pekerjaan yang telah di sebar sebanyak 60 responden, paling banyak yang menggunakan aplikasi e-Lastri yakni Karayawan Swasta sebanyak 31,7 % kemudian di posisi kedua Mahasiswa sebanyak 26,7% di posisi ketiga Wirausaha 16,7% diposisi ke empat Ibu Rumah Tangga 11,7% di posisi kelima PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 10% sedangkan diurutan terakhir yakni Buruh/Pekerja harian sebanyak 3,3%

D. Jenis-Jenis Pelayanan yang digunakan oleh Responden

Dari hasil pengolaan data kuisisioner, berikut adalah data karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan diminati oleh responden.

Tabel 4.4

Jenis Pelayanan Pada e-Lastri

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Presentase
1	Surat Keterangan Usaha	9	15%
2	Surat Keterangan Domisili	2	3,3%
3	Permohonan Akter Kelahiran	5	8,3%
4	Permohonan Akte Kematian	0	0%
5	Surat Pengantar KTP	16	26,7%
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	5%
7	Surat Keterangan Duplikat Akte Nikah	1	1,7%
8	Surat Keterangan Nikah	7	11,7%
9	Surat Keterangan Pindah Penduduk	2	3,3%
10	Pengantar Cerai	0	0%
11	Pengantar SKCK	15	25%

pada e-Lastri berikut data mengenai presentasi jenis pelayanan yang sering masyarakat lakukan yakni membuat Surat Pengantar KTP dengan Presentasi 26,7% sedangkan jenis pelayanan yang tidak diminati oleh pengguna e-Lastri yakni Permohonan Akte Kematian sebanyak 0% dan Pengantar Cerai sebanyak 0%. Sedangkan untuk jenis

pelayanan yang lain seperti Surat Keterangan Usaha dengan Presentase 15%, Surat Keterangan Domisili dengan Presentase 3,3%, Permohonan Akte Kelahiran 8,3%, Surat Keterangan Tidak Mampu 5%, Surat Keterangan Duplikat Akte Nikah 1,7%, Surat Keterangan Nikah 11,7%, Surat Keterangan Pindah Penduduk 3,3%, dan Pengantar SKCK 25 %.

Maka dari hasil pengolahan data diatas yang berdasarkan empat karakteristik responden yakni jenis pekerjaan, umur, jenis kelamin, dan jenis pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian yakni bahwa pengguna e-Lastri cenderung lebih banyak digunakan oleh laki-laki yang berkisaran umur 20-26 tahun dan memiliki jenis pekerjaan sebagai Karyawan Swasta dan Mahasiswa.

2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem diukur untuk mengukur kualitas informasi itu sendiri, dimana dalam kualitas sistem dapat diukur melalui kemudahan pengguna, kualitas data yang di dapat dengan cepat. Pengguna Sistem Informasi harus diberikan kemudahan dalam menjalankan sistem agar kepuasan pengguna terpenuhi. Apabila hal tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan Kualitas Sistem Informasi secara teknikal dan kualitas sudah mumpuni dengan baik. Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi klinik ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan user interface. Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & Mclean, 1992). Kualitas sistem informasi juga di definisikan menurut (Davis et al, 1989) sebagai perceived ease of use yang merupakan tingkat seberapa besarteknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan

digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika kualitas sistem mampu membuat pemakai sistem informasi lebih mudah dan paham dalam menggunakannya.

Dalam pengolahan kualitas Sistem Informasi Desa berbasis *e-Lastr* di Desa Srimulyo dapat dikatakan baik apabila kita melihat persepsi pengguna *e-Lastr* itu sendiri. Apakah dalam *e-Lastr* sudah mencakup indikator-indikator dalam kualitas sistem yang baik. Berikut hasil pengolahan data, dan skala indeks terkait penilaian kualitas sistem pada *e-Lastr* :

Tabel 3. 4

Kualitas sistem pada *e-Lastr*

No	Pertanyaan	Jawaban				Total	Indeks	Kriteria
		SS	S	TS	STS			
1	Saya tidak merasa <i>e-Lastr</i> merupakan suatu sistem yang rumit	10	38	5	1	54	2,75	Baik
2	Sistem Informasi <i>e-Lastr</i> memiliki kemudahan akses saat di gunakan	9	42	3	0	54	2,80	Baik
3	<i>e-Lastr</i> dapat dengan mudah di download melalui AppStore	20	33	1	0	54	3,01	Baik
4	Interaksi saya dengan <i>e-Lastr</i> jelas dan mudah di pahami	11	38	5	0	54	2,80	Baik
Total							11,36	
Nilai total rata-rata							2,80	Baik

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nilai indeks berdasarkan *e-Lastr* bukan suatu sistem yang rumit yakni 2,75 dalam kategori baik, nilai indeks mengenai

kemudahan akses *e-Lastri* saat di gunakan yakni 2,80 kategori baik, sedangkan penilaian terhadap bentuk interaksi e-Lastri sangat jelas dan mudah yakni 2,80 kategori baik. Secara keseluruhan penilaian tentang Kualitas sistem *e-Lastri* yang dinilai berdasarkan kemudahan pengguna, keefisienan waktu, kecepatan serta ketepatan yakni memiliki rata-rata nilai indeks 2,84 kategori Baik. Selaras dengan hasil penelitian diatas terkait jawaban pengguna e-Lastri terkait kualitas sistem pada e-Lastri maka dapat diuraikan berdasarkan poin-poin yang ada pada pertanyaan tentang kualitas sistem.

Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Sistem

kualitas sistem					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	8	13.3	13.3	13.3
	12	20	33.3	33.3	46.7
	13	20	33.3	33.3	80.0
	14	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

kualitas sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	8	13.3	13.3	13.3
	12	20	33.3	33.3	46.7
	13	20	33.3	33.3	80.0
	14	12	20.0	20.0	100.0

Berdasarkan analisis deskriptif diatas bahwa dalam penyebaran kuisisioner terhadap responden sebanagan 60 orang tidak ada data yang *missing* dan data dari masing-masing pernyataan dinyatakan valid 100%

2.1 Presepsi bahwa e-Lastri bukan merupakan suatu sistem yang rumit.

Bahwa e-Lastri bukan merupakan suatu sistem yang rumit. Dari total 60 responden menyatakan bahwa mereka setuju dengan bentuk suatu sistem e-Lastri yang tidak rumit hal itu senada dengan apa yang dikatakan oleh pengguna e-Lastri bernama Bayu Marsudi yang berkerja sebagai karyawan swasta , menyatakan bahwa :

“saya pernah melakukan pelayanan melalui e-Lastri yakni membuat surat SKCK, sejauh ini saya tidak merasa ada kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-Lastri tersebut, karena memang aplikasi e-Lastri sangat mudah kita hanya perlu mendownloadnya saja, dan saat masuk ke halaman pertama e-Lastri tidak membutuhkan data-data yang rumit. Hanya membutuhkan nomer NIK pada KTP” (Pukul 07.38 WIB, 31 Agustus 2019)

Memang benar bahwa sistem pada aplikasi e-Lastri sangatlah mudah digunakan, dengan tujuan awalnya di buat aplikasi e-Lastri yakni untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan, maka sesuai dengan apa yang di dapat berdasarkan pernyataan Bayu Marsudi selaku pengguna e-Lastri yang merasa tidak ada kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-Lastri, dan juga merasa

aplikasi e-Lastri dapat dengan mudah didownload. Kemudahan akses dalam penggunaan sebuah aplikasi merupakan suatu kunci keberhasilan program yang telah dibuat oleh pemerintah. Apabila aplikasi tersebut mudah diakses maka pelayanan yang dilakukan pasti akan lancar. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Wawan selaku pengguna e-Lastri , Wawan menyatakan :

“saya rasa sudah cukup baik mbak, tidak ada hambatan saat menggunakan ataupun aplikasinya tidak susah juga” (Pukul 09.53 WIB , 16 September 2019)

Pernyataan diatas sudah sangat jelas bahwa aplikasi e-Lastri memang sangat mudah untuk di akses. Tidak ada hambatan saat menggunakan, serta aplikasi yang terbilang cukup mudah. Maka dari itu pendapat mengenai e-Lastri bukan merupakan suatu sistem yang rumit. Hal yang seperti yang diungkapkan oleh Ivan Arifudin (16 Septemeber 2019, Pukul 16.23 WIB) bahwa aplikasi e-Lastri cukup mudah dan tidak rumit. Sebuah pernyataan singkat dilontarkan oleh Saudara Ivan Arifudin sebagai penikmat sebuah aplikasi yang di ciptakan oleh Pemerintah Desa Srimulyo, pihaknya menyetui akan kemudahan aplikasi e-Lastri yang tidak ada kerumitan satupun saat menggunakannya.

Berbeda halnya dengan presepsi dari David Rianto mengenai sistem aplikasi e-Lastri bukan merupakan suatu sistem yang rumit, pihaknya menyatakan :

“kalo saya tidak ada kesulitan tapi mungkin bagi orang-orang yang belum paham akan merasa sulit buat menggunakannya” (16 Septemeber 2019, Pukul 16.23 WIB)

Prespsi dan sekaligus saran yang baik dari David Rianto bahwa aplikasi e-Lastri akan susah bagi mereka-mereka yang belum paham akan teknologi. Namun pihaknya tidak merasa kesulitan karena paham akan teknologi.

Selain itu untuk mendukung keberhasilan e-LastrI pemerintah juga memberikan fasilitas hardware yang mumpuni untuk terlaksananya suatu program tersebut. Fasilitas hardware yang berpengaruh terhadap berjalannya e-LastrI yaitu komputer yang digunakan dalam melaksanakan e-LastrI. Selain komputer juga terdapat keyboard, mouse, scanner, printer, CPU, flashdisk. Dapat dilihat dari hasil dokumentasi di ruang tata ruang di Kantor Kepala Desa Srimulyo bahwa instansi tersebut sudah dilengkapi hardware yang mumpuni guna melaksanakan dari program e-LastrI.

Fasilitas hardware atau dari jenis-jenis hardware yang telah disediakan memiliki beberapa kegunaan masing-masing, contohnya seperti keyboard yang merupakan unit input yang paling penting dalam suatu pengolahan data dengan komputer. Keyboard dapat berfungsi memasukkan huruf, angka, karakter khusus serta sebagai media bagi user (pengguna) untuk melakukan perintah-perintah lainnya yang diperlukan, seperti menyimpan file dan membuka file dalam melaksanakan e-LastrI. Printer disini juga sangat berperan penting dalam pelaksanaan e-LastrI karena untuk mencetak hasil. Dalam menunjang keberhasilan ketika survei lapangan maka dibutuhkan fasilitas-fasilitas lain seperti hasil wawancara kepada Linda selaku operator e-LastrI:

*“dalam menunjang keberhasilan program e-LastrI tidak hanya fasilitas program yang mudah digunakan, tetapi fasilitas hardware seperti komputer, kamera serta jaringan Wi-Fi yang cepat, disini terdapat dua buah komputer tetapi hanya satu komputer saja yang digunakan sebagai server inti e-LastrI”
(Pukul 14.00 WIB tanggal 4 April 2019)*

Menurut hasil wawancara diatas bahwa pemerintah desa Srimulyo sangat memerhatikan sistem e-LastrI dari segi fasilitas hardware. Pemerintah ingin supaya pelayanan yang dilaksanakan secara maksimal dan tidak ada kendala. Dari segi

kecepatan jaringan Wi-Fi yang memang sebagai faktor utama dalam sistem e-lastri. Apabila memiliki kualitas jaringan yang buruk maka dapat memperlambat pelayanan yang di lakukan karena sistem yang dilakukan yakni secara online. Berdasarkan persepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya tidak merasa e-Lastry merupakan suatu sistem yang rumit	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi yang sangat bagus sehingga sangat terbantu - Aplikasi sangat mudah dan tidak rumit -Aplikasi akan rumit bagi mereka yang belum paham teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk lebih menunjang keberhasilan aplikasi pemerintah memfasilitasi fasilitas hardware seperti jaraingan Wi-Fi

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa Pemerintah Desa Srimulyo sangat memperhatikan kepuasan masyarakat. Dimana Pemerintah Desa Srimulyo tidak hanya memfasilitasi program yang mudah tetapi juga fasilitas hardware yang memadai seperti jaringan Wi-Fi yang baik agar pelayanan secara online tersebut dapat berjalan lancar. Upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Srimulyo ternyata berdampak kepada persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa aplikasi e-Lastry sangatlah mudah dan tidak rumit. Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang menyatakan bahawa aplikasi akan terasa rumit bagi mereka yang belum paham akan teknologi. Maka dari hasil pengolahan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 2,75 dalam kategori baik. Namun , masih ada hal-hal yang perlu pemerintah tinjau yakni memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi namun sulit untuk

memahami langkah-langkah dalam menggunakannya dikarenakan belum paham akan teknologi.

2.2 Presepsi bahwa Sistem Informasi e-Lastrri memiliki kemudahan akses saat di gunakan.

Secara keseluruhan setengah dari 60 responden menyatakan bahwa mereka setuju dengan akses yang mudah saat menggunakan e-Lastrri. Kemudahan akses itu terlihat dari banyaknya pengguna yang menyatakan setuju, selaras dengan apa yang ada pada hasil kuisioner bahwa e-Lastrri memiliki kemudahan akses hal tersebut sependapat dengan apa yang dikatakan oleh Abdul Rahman yang berkerja sebagai seorang wirausaha, Abdul mengatakan :

“saya mengetahui aplikasi e-Lastrri saat mengikuti acara sosialisasi di Balai Desa, kemudian saya mendownload aplikasinya dan ternyata sangat mudah. Pada saat uji coba pertama saya melakukan pelayanan KTP” (14 Septemeber 2019, Pukul 16.23 WIB)

Pernyataan Abdul Rahman mengenai aplikasi e-Lastrri yang sangat mudah saat digunakn. Apalagi tata cara atau prosedur penggunaan e-Lastrri dapat diliat di YouTube Desa Srimulyo atau Website Desa Srimulyo. Selain itu presepsi mengenai kemudahan pada e-Lastrri juga di sampaikan oleh Ibu Isromi selaku kader balita di dusu Kabrega, Ibu Isromi menyatakan:

“saya merupakan kader di Balai Desa Srimulyo dan suami saya ketua RT 04 Dusun Krebegan. E-Lastrri sendiri sudah sangat membantu sampai saat ini. Dan untuk akses menggunakan e-Lastrri saya rasa sudah baik” (pukul 10.44 WIB tanggal 16 September 2019)

Pernyataan dari Ibu Isromi bahwa beliau selaku kader dan juga suaminya yang menjawab ketua RT 04 Dusun Krebega mengaku sangat terbantu dengan adanya aplikasi e-Lastrri serta kecepatan akses pada e-Lastrri sudah baik. Presepsi dari dua responden diatas setidaknya sudah mewakili 60 sikap atau persepsi masyarakat yang

menyatakan setuju atau mengetahui terkait dengan kemudahan akses pada aplikasi e-Lastri tersebut.

Munculnya inovasi bentuk pelayanan publik yang dilakukan secara online menjadikan Desa Srimulyo menjadi desa percontohan di Daerah Istimewa Yogyakarta, karena saat ini semua kegiatan dilakukan secara online yang dapat mempermudah masyarakat serta pemerintah dalam pelayanan administrasi publik. Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada Sekertari Desa Srimulyo mengenai aplikasi e-Lastri

“ aplikasi e-Lastri dibuat dengan bentuk yang mudah, karena fokus utama kita yakni pengguna aplikasi e-Lastri adalah mereka yang tidak punya waktu untuk datang melakukan pelayanan publik ke Kantor Balai desa, awalnya masih dalam bentuk Whatsap tapi seiring berjalannya waktu , aplikasi tersebut kita buat agar lebih mudah lagi agar bisa di akses semua warga Srimulyo yakni dengan hanya di download di Hp masing-masing tanpa perlu repot meminta nomer whatsapp operator kami” (Pukul 11.00 WIB tanggal 4 April 2019)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat dijelaskan beberapa tahapan pengajuan pelayanan administrasi publik melalui e-Lastri sebgai berikut :

Bagan 3.1 Alur Pelayanan Adminitrasi Publik



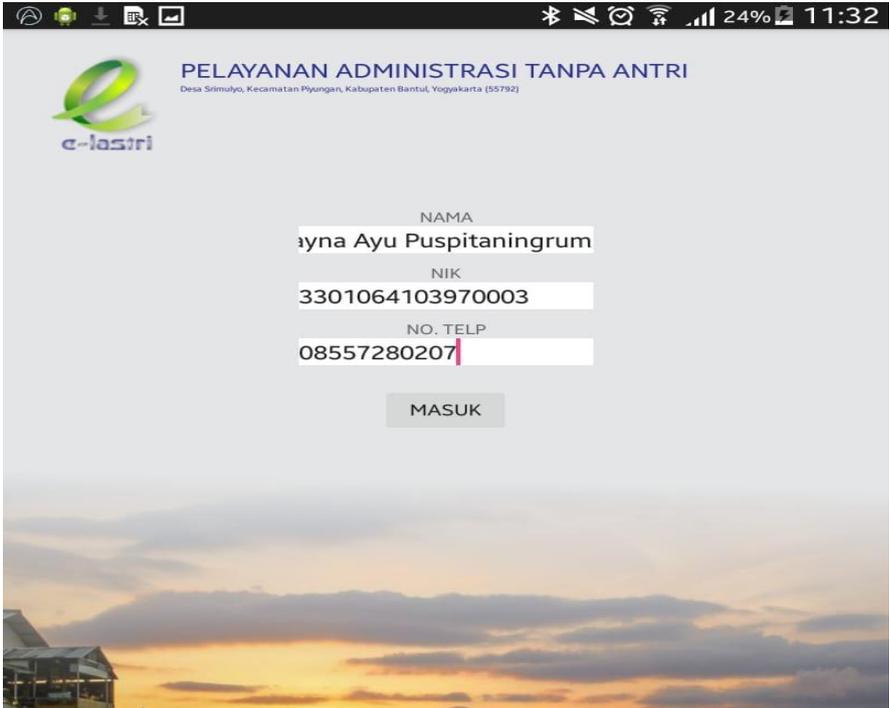


Upload Dokumen

Sumber : Website Desa Srimulyo

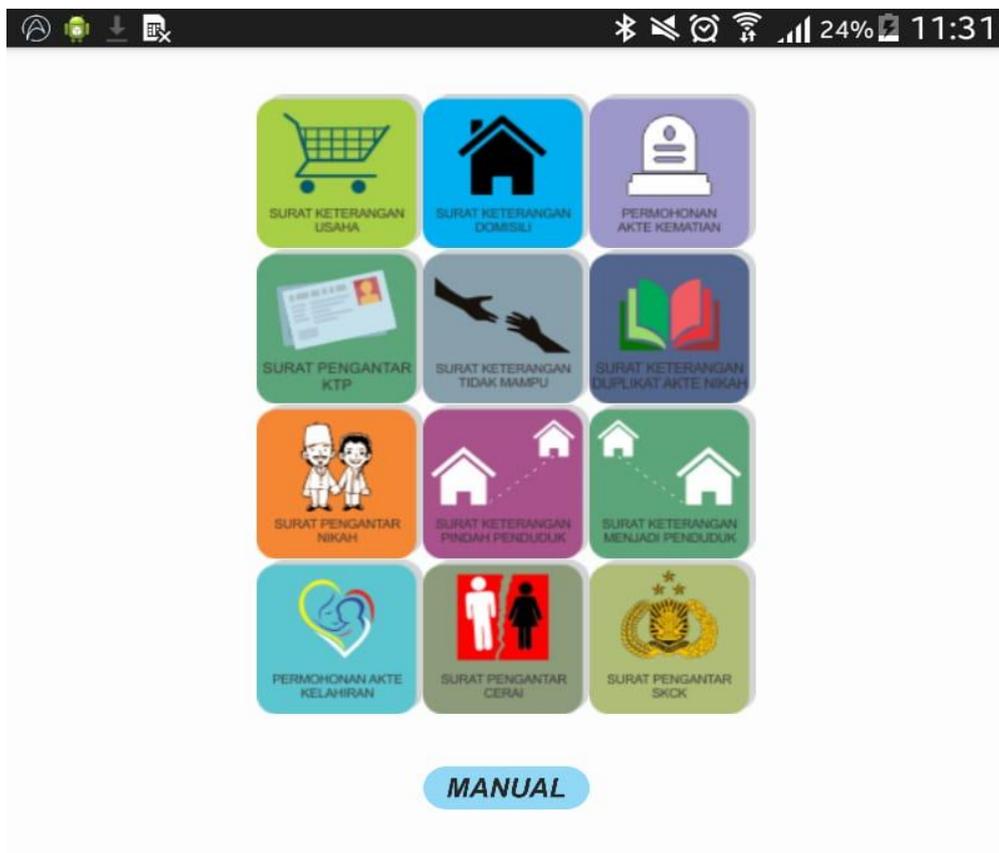
Bagan 3.1 di atas menjelaskan mengenai alur penggunaan pelayanan adminitrasi publik menggunakan e-Lastri beberapa tahapan diantaranya yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.2



Dalam gambar 3.2 yaitu tahap pertama mendownload e-Lastri kemudian mendaftar e-Lastri dengan menggunakan NIK serta No Telpon. Selain itu bentuk-bentuk pelayanan yang disediakan pada e-Lastri terhitung lengkap, sesuai dengan apa yang peneliti lakukan wawancara kepada pengguna e-Lastri. Karena, pada layar utam e-Lastri makan akan langsung muncul bentuk-bentuk pelayanan apasaja yang dapat di lakukan. Seperti halnya pada gamabar dibawah ini

Gambar 3.2 Permohonan Pelayanan



Sumber : Website Desa Srimulyo

Dalam gambar 3.2 dijelaskan bentuk-bentuk pelayanan apasaja yang dapat dilakukan. Bentuk pelayanan yang tercantum yakni Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Domisili, Permohonan Akte Kematian, Surat Pengantar KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Duplikat Akte Nikha, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Menjadi Penduduk, Surat Akte Kelahiran, Surat Pengantar Cerai, Surat Pengantar SKCK

Berdasarkan persepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.6 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Sistem Informasi e-Lastrri memiliki kemudahan akses saat digunakan	<ul style="list-style-type: none">- Sangat mudah diakses- Mudah didownload- Sangar membantu sekali	-- Dibuat aplikasi untuk masyarakat yang tidak punya waktu dengan bentuk program yang mudah.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa masyarakat sangat diuntungkan dengan adanya aplikasi e-Lastrri bahwa aplikasi tersebut sangat mudah diakses serta mudah di download. Maka dari itu program yang telah pemerintah ciptakan telah berjalan dengan baik dengan fokus utama adalah ingin membuat aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk melakukan pelayanan publik. Nilai Indeks pada pernyataan diatas yakni 2,80 dalam kategori baik. Dapat dikatakan hasil penemuan data kualitatif dan kuantitatif yang telah diolah yakni sudah sejalan.

2.3 Prespsi bahwa e-Lastri dapat dengan mudah di download melalui AppStore.

Secara keseluruhan dari 60 responden menyatakan bahwa mereka setuju dengan aplikasi e-Lastri sangat mudah di download melalui AppStore. Sesuai dengan pernyataan Bayu Marsudi pasalnya banyu menyatakan.

“saat ini kan jaman serba online ya mba, apalagi pemerintah desa sangat aktif dalam memberikan informasi pada warganya, jadi saya saat tau ada aplikasi baru saya coba untuk download di HP dan itu mudah dan cepat sekali proses downloadnya” (pukul 07.38 WIB tanggal 31 Agustus 2019)

Ungkap bayu sebagai penikmat aplikasi e-Lastri bahwa Pemerintah Desa Srimulyo dengan gencar mempromosikan aplikasi terbaru apalagi di jaman yang serba online, bayu juga mengungkapkan bahwa aplikasi e-Lastri sangat mudah dicari di AppStore dan sangat cepat saat di download. Tahap awal dalam mengajukan pelayanan sangatlah mudah tidak membutuhkan Akun Google untuk mendaftar. Menurut operator e-Lastri ibu Linda mengatakan :

“semua orang bisa saja mendownload e-Lastri ini, apalagi tidak hanya wakrga srimulyo saja yang mampu melakukan pelayanan menggunakan e-Lastri tetapi semua orang yang telah memiliki e-Lastri di Hp masing-masing, karena hanya perlu membutuhkan NIK serta Nomer saja” (Pukul 14.00 WIB tanggal 4 April 2019)

Menurut operator e-Lastri yakni Ibu Linda bahwa untuk *Log In* sangatlah mudah hanya memasukan NIK (Nomor Identitas Kependudukan) dan Nomor Hp saja. Aplikasi e-Lastri yakni berguna untuk mempermudah warga dalam melakukan pelayanan maka dari itu sistem program e-Lastri rancang sangat mudah. Berdasarkan presepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.7 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
E-Lastri dapat dengan mudah di download melalui AppStore	- sangat mudah di download	- Semua orang bisa mengakses dan mendownload e-Lastri tidak dikhususkan untuk warga srimulyo.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa kemudahan aplikasi e-Lastri saat di download melalui AppStore sudah 100 persen dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut juga diungkapkan oleh operator e-Lastri yang menyatakan bahwa semua orang bisa mengakses e-Lastri bukan hanya warga Desa Srimulyo saja. Maka dari hasil penelitian kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,01 dalam kategori baik sudah sejalan dengan hasil data kualitatif yang dilihat dari persepsi masyarakat.

2.4 Persepsi bahwa interaksi pengguna dengan e-Lastri jelas dan mudah di pahami.

Secara keseluruhan dari 60 responden menyatakan bahwa mereka setuju dengan kemudahan interaksi saat menggunakan e-Lastri, hal tersebut diungkapkan salah satu pengguna e-Lastri yang berbeda pendapat, Hidayat Faisal Falah yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha menyatakan :

“aplikasinya memang sangat membantu, apalagi bentuk pilihan-pilihan pada menu pelayanan sudah tertera di aplikasi, jika tidak ada jenis pelayanana yang akan dilakukan bisa tekan (manual) nanti disitu bisa ngetik sesuai dengan apa yang kita mau” (Pukul 13.00 WIB tanggal 22 Agustus 2019)

Hidayat mengatakan bahwa banyak sekali pilihan menu-menu tentang jenis pelayanan pada e-Lastri. Hal itu sangat membantu dalam melakukan pelayanan yang tanpa perlu datang ke Balai Desa.

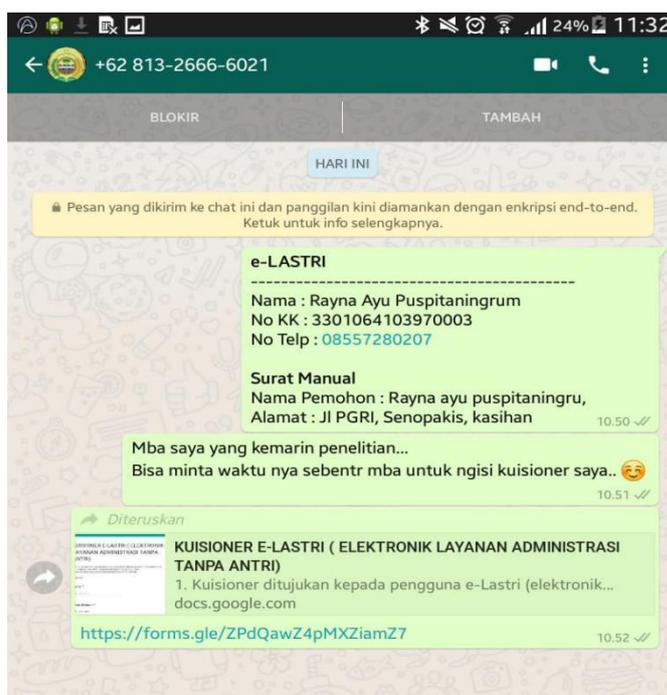
Menurut Linda sebagai operator dalam wawancara terkait e-Latri mengatakan

:

“ada beberapa warga yang terkadang hanya melakukan tes uji coba aplikasi, selain itu terkadang kami pihak pemdes srimulyo juga menyalurkan seperti link-link terkait informasi desa kepada warga” (Pukul 14.00 WIB tanggal 4 April)

Hasil wawancara dapat diketahui bahwa beberapa warga tidak melakukan pelayanan namun hanya ingin menguji coba aplikasi yang telah di download. Pemerintah desa terkadang memberikan informasi-informasi tentang desa melalui e-latri.

Gambar 3.3



Gambar 3.3 menjabarkan apabila data-data sudah diisi sesuai format maka akan langsung muncul bentuknya seperti chat pada whatsapp. Kemudian setelah dikirim kepada operator e-Lastrri maka selanjutnya adalah menunggu tanggapan dari pihak operator e-Lastrri. Sistem e-Lastrri sendiri memang dibuat dengan mudah dan simpel agar pengguna tidak kesusahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan persepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.8 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Interaksi saya dengan e-Lastri jelas dan mudah dipahami.	- sangat mudah di download	- Semua orang bisa mengakses dan mendownload e-Lastri tidak dikhususkan untuk warga srimulyo.

Sumber : Data Primer 2019

Maka dapat disimpulkan bahwa e-Lastri secara keseluruhan kualitas sistemnya sesuai dengan indikator yang ada dimana sistem tersebut mudah di gunakan serta telah akurat karena dalam sistem serta tahapantahapan dalam pelayanan administari publik sudah bebas dari kesalahan-kesalahan. Serta dalam penyimpanan data dan dokumen e-Lastri dapat tetap tersipan dengan baik filenya. Dalam tahapan-tahapan pelayanan adminitrasi publik juga jelas. Serta mudah di download pada AppStore. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 2,80 dalam kategori baik sudah sejalan dengan hasil penelitian kualitatif yang diutarakan melalui persepsi-prespsi pengguna e-Lastri.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang berkualitas tinggi yakni memiliki karakteristik yang bernilai tinggi, kualitas informasi diukur berdasarkan ketepatan informasi

yang akurat misalnya tidak terdapat kesalahan- kesalahan dalam menyampaikan sesuatu. 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.

Elektronik Layanan Administrasi Tanpa Antri (e-Lastrri) di Desa Srimulyo memberikan warna baru khususnya masyarakat Desa Srimulyo dengan adanya inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang secara keseluruhan layanan tersebut dapat di lakukan dimana saja dan setiap saat tanpa perlu kita antri di Balai Desa. E-lastrri memberikan dampak positif kepada masyarakat yang memang tidak memiliki waktu untuk melakukan pelayanan, selain itu dengan adanya e-Lastrri pemerintah juga mendapatkan *feedback* seperti halnya kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Pemerintah juga memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan bagi masyarakat. Karena fokus pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya. Dari hasil pengolahan data kuisisioner mengenai kualitas informasi sebagai berikut :

Tabel 3.9

Pertanyaan tentang Kuallitas Informasi pada e-Lastrri

No	Pertanyaan	Jawaban				Total	Indeks	Kriteria
		SS	S	TS	STS			
1	Sistem Informasi e-Lastrri mudah diakses setiap waktu	11	47	2	0	60	3,15	Baik

2	Sistem Informasi e-Lastri memberikan informasi yang up-to-date	11	43	6	0	60	3,23	Baik
3	Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjut ketika mengoperasikan e-lastri	11	40	9	0	60	3,03	Baik
Total							9,41	
Nilai rata-rata							3,13	Baik

Sumber : Data Primer 2019

Setelah data diolah maka hasil penelitian diatas berdasarkan indikator Kualitas Informasi yang memiliki tiga jenis pertanyaan, diolah berdasarkan data kuisisioner maka Nilai Indeks yang diperoleh berdasarkan masing-masing pertanyaan yakni : kemudahana e-Lastri saat diakses sebanyak 3,15 dalam kategori baik, Informasi pada e-Lastri yang up-to-date sebanyak 3,23 dalam kategori baik , sedangkan pengguna tidak terjadi kesalah-kesalahn saat mengoperasikan sebanyak 3,03 dalam kategori baik. Maka total Indeks dari keseluruhan masing-masing pertanyaan yakni 3,13 dalam kategori baik.

3.1 Presepsi Sistem Informasi e-Lastri mudah diakses setiap waktu

Dengan adanya e-Lastri di Desa Srimulyo memberikan warna baru pada bidang pelayanan administrasi publik. Diimana biasanya terdapat kendala waktu jika ingin melakukan pelayanan administrasi publik namun dengan hadirnya e-Lastri dapat memberikan solusi hal tersebut. Dilihat dari penerapan e-Lastri sendiri memang memiliki kecepatan akses yang mudah untuk masyarakat melakukan pelayanan

administrasi publik secara online. Seperti halnya apa yang dikatakan oleh Hidayat Faisal Falah seorang wirausaha :

“tentunya e-Lastri sangat mudah apalagi saya disini menjaga toko kurang lebih setengah hari toko saya buka, terkadang memang tidak sempat untuk datang ke Balai Desa. Sekarang cuma tinggal buka Hp kemudian saya bisa melakukan pelayanan apa saja di layar Hp tanpa perlu datang ke Balai Desa “ (Pukul 10.30 WIB tanggal 22 Agustus 2019)

Seperti halnya yang dikatakan Bapak Hidayat Faisal Falah bahwa tidak memiliki waktu untuk datang ke Balai Desa di karenakan harus menjaga toko. Maka dengan adanya e-Lastri pastinya menjawab kesusahan warga yang tidak memiliki waktu untuk melakukan pelayanan secara langsung.

Presepsi mengenai e-Lastri merupakan aplikasi yang mudah diakses setiap waktu juga di sampaikan oleh Pak Munawar Nashir. Pihaknya sebagai pengguna e-Lastri ikut memberikan tanggapan mengenai aplikasi tersebut, Pak Munawar menyatakan :

“sudah sangat memuaskan mbak, gampang sekali kalo pake e-Lastri ga perlu antri lagi” (pukul 10.37 WIB tanggal 17 September 2019)

Pendapat Pak Munawar sebagai pengguna e-Lastri menyatakan bahwa e-Lastri sudah sangat memuaskan apalagi appliksi tersebut mempermudah pelayanan sehingga tidak perlu datang mengantri ke Balai Desa. Sebagai pengguna e-Lastri Pak Munawar merasakan hal positif dengan keberadaannya e-Lastri. Setidaknya pernyataan dari dua responden pengguna e-Lastri diatas dapat mewakili 60 responden yang memang aktif sebagai pengguna e-Lastri . Pengguna e-Lastri tidak dikhususkan bagi mereka yang tidak memiliki waktu untuk datang ke Balai desa saja. Tetapi, siapa saja warga Srimulyo ataupun luar Srimulyo yang hendak melakukan pelayanan administrasi publik yang tidak memiliki waktu untuk datang seacara langsung bisa langsung

mengakses e-Lastry secara mudah. Apalagi letak Kantor Balai Desa Srimulyo yang terbilang cukup jauh sangat memungkinkan bagi warga luar srimulyo untuk menggunakan e-Lastry.

Elektronik Layanan Administrasi Tanpa Antri atau yang lebih dikenal sebagai e-Lastry memang diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Apalagi di jaman yang serba online ini Pemerintah Desa Srimulyo membuat suatu gebrakan baru dalam bidang pelayanan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Nurjayanto selaku Sekertaris Desa Srimulyo :

“sebelum membuat aplikasi e-Lastry ini saya sudah survey lapangan terlebih dahulu, saya juga mendengarkan keluhan kesah warga yang kesulitan dalam melakukan pelayanan secara langsung, maka dari itu saya memutuskan untuk membuat aplikasi yang bisa diakses setiap waktu tanpa perlu melakukan pelayanan secara langsung ke Kantor Balai Desa Srimulyo” (Pukul 14.00 WIB tanggal 20 April 2019)

Dalam penjelasan diatas Pemerintah Desa Srimulyo sebelum membuat sebuah aplikasi terlebih dahulu melakukan survey lapangan. Apalagi banyaknya keluhan warga mengenai keterbatasan waktu untuk melakukan pelayanan secara langsung dikarenakan jam kerja yang terikat maka Pak Nurjayanto selaku Sekertaris Desa membuat sebuah aplikasi yang dapat diakses setiap saat yang berguna untuk mempermudah pelayanan.

Data diatas merupakan hasil dari data kualitatif yang dilakukan yakni dengan wawancara kepada pihak pemerintah dan juga pengguna e-Lastry. Nilai Indeks mengenai Sistem Informasi e-Lastry yang mudah diakses setiap waktu menepati urutan kedua dalam hasil pengolahan data diatas dengan nilai sebesar 3,15 dalam kategori Baik. Apakah memang kemudahan akses e-Lastry yang dapat diakses setiap waktu sudah efektif berjalan. Dilihat dari hasil wawancara diatas dari segi pengguna

e-Lastrri sudah merasakan dampak positif dari e-Lastrri dimana pengguna menjelaskan bahwa e-Lastrri dapat diakses setiap waktu , pengguna juga mengatakan bahwa dengan adanya e-Lastrri kita tidak perlu datang mengantri selain itu pemerintah sebelum membuat applikasi tersebut juga melakukan survey lapangan kepada masyarakat. Kemudian aspirasi masyarakat ditampung setelah itu Pemerintah Desa Srimulyo memulai membuat applikasi e-Lastrri sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan. Maka dapat disimpulkan bahwa e-Lastrri memang secara keseluruhan sangat mudah diakses setiap waktu apalagi applikasi e-Lastrri merupakan sebuah rancangan dari hasil aspirasi masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pelayanan secara langsung karena keterbatasan jam kerja. Berikut tabel hasil wawancara pengguna e-Lastrri dengan Pemerintah Desa Srimulyo.

Tabel 3.10 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Sistem Informasi e-astrri mudah diakses setiap waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan sangat mudah hanya dengan mengguna Handphone saja - Menggunakan e-Lastrri tidak perlu datang antri - Sangat terjangkau bagi Masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang 	<ul style="list-style-type: none"> - Applikasi diciptakan sesuai dengan permintahan warga dan hasil survey lapangan - Dibuat bagi masyarakat yang memiliki jam kerja terbatas

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas maka dapat kita ketahui Pemerintah Desa Srimlyo membuat applikasi e-Lastrri merupakan permintaan warga dikarekan banyaknya keluhan warga yang memiliki pekerjaan dengan sistem jam kerja yang padat maka diciptakannya e-Lastrri yang merupakan applikasi pelayanan administrasi publik tanpa perlu antri. Hanya dengan mengkasesnya melalui Handphone masin-masing. Pemerintah Desa Srimulyo sudah muwujudkan hal tersebut kemudian masryarakat / pengguna e-Lastrri

sudah merasakan hal yang sama dengan kemudahan mengguna aplikasi. Tentunya dalam hal ini Pemerintah Desa Srimulyo telah berhasil dalam mewujudkan keinginan masyarakatnya.

3.2 Presepsi Sistem Informasi e-Lasti memberikan informasi yang up-to-date.

Nilai Indeks yang diperoleh terkait sistem informasi e-Lasti memberikan informasi yang up-to-date yakni 3,23 dalam kategori baik. Artinya pengguna e-Lasti merasakan bahwa informasi yang mereka dapatkan melalui e-Lasti cukup up-to-date. Sebanding dengan hasil Indeks mengenai sistem informasi e-Lasti memberikan informasi yang up-to-date memberikan pernyataan yang cukup beragam. Seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Murtingsih :

“kadang saya juga dapate info-info seputar kegiatan desa mbak, yang awalnya saya kira e-Lastri cuma buat pelayanan saja mbak”

Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa sistem e-Lastri yakni seperti Whatshapp maka tak heran jika operator sering membagi informasi seputar desa melalui e-Lastri. Seperti hal yang dirasakan oleh Ibu Murtiningsih yang mendapatkan info-info seputar kegiatan desa. Untuk mengetahui keakuratan apakah memang e-Lastri memiliki sistem informasi yang up-to-date maka peneliti melakukan wawancara kepada Sekertaris Desa Srimulyo Bapak Nurjayanto :

“Sistem e-Lastri sendiri tidak seperti SID , yang setiap poin-poin nya memang kita update terus informasinya seperti pada kolon berita di SID Srimulyo memuat berita-berita terkait kegiatan yang di lakukan di Desa Srimuyo. E-Lastri sendiri lebih ke dalam aplikasi yang membantu masyarakat dalam pelayanan administrasi tanpa perlu antri yang berbasis online. E-Lastri

memang di peruntukan bagi masyarakat srimulyo khususnya yang tidak memiliki waktu untuk datang ke Balai Desa, dalam web utama e-Lastri tersimpan nomer-nomer warga srimulyo yang melakukan pelayanan melalui e-Lastri. Nah , dari situ kami juga memberikan informasi kepada warga- warga seperti mengeshare berita terkait lomba Desa yang kemerin baru saja di lakukan di Desa Srimulyo, karena kami tau tidak semua warga srimulyo membuka SID Srimulyo. Makanya , kami mengesharenya lewat e-Lastri yang berbentuk seperti chat pada whatsapp” (Pukul 11.00 WIB tanggal 4 April 2019)

Dari penjelasan diatas maka dapat kita ketahui bahwa sebenarnya e-Lastri adalah sebuah aplikasi pelayanan publik yang diakses secara online dan memang sistem e-Lastri hanya ada menu-menu pilihan tentang kaitanya pelayanan administasi publik. Tetapi, bentuk dari aplikasi tersebut menyerupai seperti chat dalam whatsapp, maka nomer-nomer warga srimulyo secara aktif tersimpan. Dari situlah pemerintah desa srimulyo menmberikan sejumlahh infomasi-informasi terkait Desa Srimulyo kepada warganya. Pemerintah tidak hanya fokus mengupdate informasi berita di SID Srimulyo tetapi juga melalui e-Lastri. Setidaknya hasil pengolahan data kuisisioner sebanding dengan apa pernyataan pegawai pemerintah desa terkait sistem informasi yang up-to-date.

Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi sangat diutamakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Perhatian Pemerintah Desa Srimulyo terhadap kualitas informasi sudah dapat dibuktikan dengan adanya presepsi pengguna e-Lastri tentang ketanggapan pemerintah dalam memberikan informasi yang up-to-date kepada warganya. Berikut hasil dari pembanding anantara presepsi pengguna e-Lastri dengan Pemerintah Desa Srimulyo kaitannya dalam hal infromasi yang up-to-date

Tabel 3.11 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Sistem Informasi e-Lasti memberikan informasi yang up-to-date.	- Mendapatkan informasi seputar kegiatan desa melalui e-Lastri	- Pemerintah secara aktif membagi informasi desa melalui e-Lastri. Tidak hanya fokus dengan SID nya saja.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa Pemerintah Desa Srimulyo ingin memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat Desa Srimulyo. Tidak hanya di bagikan melalui sistus web resmi Desa Srimlyo tetapi juga di bagian melalui e-Lastri. Karena sistem e-Lastri yang menyeruapai whatshap maka lebih mudah untuk menyebarluaskan. Hal tersebut juga dirasakan oleh pengguna e-Lastri yang sering mendapatkan informasi mengenai kegiatan desa.

3.3. Presepsi tentang tidak ada kesalahan-kesalahan berlanjut saat menggunakan e-Lastri

Nilai Indeks yang diperoleh terkait tidak ada kesalahan-kesalaha berlanjut saat menggunakan e-Lastri, yaitu 3,03 dalam kategori Baik. Selaras dengan hasil kuisisioner diatas , peneliti juga melakukan beberapa wawanacara kepada masyarat Srimulyo, Bapak Rendi Susilo menyatakan :

“sejauh ini saat saya menggunakan e-Lastri tidak ada kesalah-kesalahan yang terjadi, setelah saat menggunggah permohonan pelayanan pihak operator langsung sigap menanggapi, dan saya tidak sampe menunggu selama 2 hari untuk mendapatkan balasan tersebut “ (pukul 09.30 WIB tanggal 27 Agustus 2019)

Presepsi diatas menunjukkan bahwa aplikasi e-Lastri terbilang mudah digunakan karena tidak terjadi kesalah-kesalahan saat menggunakan aplikasi

tersebut. Seuai dengan apa yang di kemukakan oleh Bapak Rendi Susilo yang memang tidak merasa kesusahan dalam menggunakan e-Lastri sehingga kesalahan pada saat melakukan pengajuan permohonan pelayanan publik pun tidak ada.

Sama halnya pernyataan bahwa sistem e-Lastri mudah digunakan sehingga terhindar dari kesalah-kesalahn saat menggunakannya dibuktikan dengan presepsi seorang karyawan swasta harianto yang menyatakan :

“hehehe...saya kan enggak gaptek mbak jadi tidak ada kesulitan saat menggunakan aplikasinya”

Presepsi diatas menyatakan bahwa aplikasi e-Lastri sangat mudah digunakan sehingga sangat tidak mungkin terjadi kesalahan dikarenakan pengguna e-Lastri Saudara Harianto paham akan IPTEK. Hal tersebut yang mendasari presepsi seorang pengguna e-Lastri.

Pemerintah Desa Srimulyo selain menfokuskan yang terbaik terhadap sistem infromasi pada e-Lastri, pemerintah juga secara tanggap 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 pemerintahdalammemberikan bantuan terhadap masyarakat sangat diperlukan karena tidak semua masyarakat dapat mengakses atau melihat informasi yang ada. Selain itu apabila sistem aplikasi eror pemerintah langsung tanggap untuk dalam menghadapi dengan berkoordinasi dengan teknisi untuk segera menyelesaikan masalah yang terjadi pada aplikasi e-Lastri tersebut. Intinya Pemrintah Desa Srimulyo akan meminta kerja sama terhadap pihak-pihak yang sudah membantu membuat aplikasi e-Lastri berjalan.

Sampai saat ini Pemerintah Desa Srimulyo tidak mengalami begitu banyak masalah ketika menjalankan sistem aplikasi e-Lastrri tersebut, karena sudah dibuat dengan sedemikian baik dan mendapatkan dukungan juga dari pihak masyarakat, instansi pemerintah dan lembaga kemasyarakatan. Oleh karena itu pemerintah Desa Srimulyo 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. Seperti halnya apa yang dikatakan oleh Ibu Linda selaku operator e-Lastrri :

“kalo untuk server down sebenarnya belum pernah sama sekali karena e-Lastrri yang memegang handle adalah pemerintah Desa Srimulyo, paling cuma gangguan sinyal Wi-Fi aja mbak, cuma sampai saat ini jaringan Wi-Fi tidak pernah trouble yang sampe berhari-hari mengganggu aktivitas pelayanan melalui e-Lastrri” (Pukul 14.00 WIB tanggal 4 April 2019)

Ungkap Linda selaku operator e-Lastrri bahwa sampai saat ini sistem e-Lastrri tidak pernah mengalami gangguan yang cukup signifikan sehingga membuat pelayanan melalui e-Lastrri terganggu. Hanya saja beberapa kali jaringan Wi-Fi yang tidak mendukung untuk melakukan akses secara online. Tetapi hal tersebut tidak terjadi cukup panjang hanya sebentar saja. Karena aplikasi e-Lastrri sendiri yang memegang *handle* adalah pemerintah Desa Srimulyo berbeda dengan SID (Sistem Informasi Desa) yang di pegang melalui pusat yakni di Diskominfo Kabupaten Bantul.

Cara pegawai/operator e-Lastrri 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 dapat memberikan informasi yang valid dan dipercaya. 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 kepada masyarakat terhadap kinerja yang sudah diberikan. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu operator e-Lastri Mba Riris , pihaknya menyatakan :

“sejauh ini belum ada warga yang kesulitan atau salah dalam melakukan pelayanan melalui e-Lastri, jika ada kesulitan pasti kami bantu to mbak,, tapi rata-rata yang pake e-Lastri paham akan teknologi mbak”

Mba Riris menyatakan bahwa hampir secara keseluruhan pengguna e-Lastri tidak pernah melakukan kesalahan. Dikarenakan rata-rata pengguna e-Lastri paham akan teknologi sehingga saat menggunakan aplikasi tidaklah merasakan kesulitan. Berdasarkan persepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.12 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjur ketika mengoperasikan e-lastri	- Tidak pernah melakuakn kesalahan saat menggunakan aplikasi - untuk menunggu balasan tidak sampai dua hari	- Tidak pernah terjadi trouble jaringan Wi-Fi yang membuat terganggu pelayanan online - Pengguna aplikasi
	- paham akan teknologi sehingga aplikasi sangat mudah di gunakan	belum pernah merasakan kesulitan.

Sumber : Data Primer 2019

Tabel yang menyatakan persepsi masyarakat dengan pemerintah dapat dikatakan selaras. Dikarenakan apa yang masyarakat sampaikan sejalan dengan apa yang pemerintah jelaskan seperti halnya dalam poin bahwa e-Lastri sangat mudah

seingga tidak terjadi kesalahan saat menggunakan. Masyarakat merasakan bahwa bentuk aplikasi tersebut sangat mudah apalagi mereka bukanlah orang yang buta akan teknologi sehingga merasakan kemudahan. Sama halnya dengan apa yang pemerintah ungkapkan bahwa sejauh ini tidak ada keluhan kesulitan saat menggunakan aplikasi. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem e-Lastri sangat mudah sehingga pengguna tidak pernah melakukan kesalahan yakni selaras dengan hasil pengolahan data kuantitatif yang memiliki Nilai Indeks 3,03 dalam kategori baik. Dan sejalan dengan hasil persepsi masyarakat yang di perkuat dengan data wawancara dari pihak Pemerintah Desa Srimulyo.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang up-to-date (aktual), software (nyata) dan dapat dianadalkna kualitas pelayanannya. Operator/pegawai pada aplikasi e-Lastri yang mengndalikan pelayanan harus mempunyai kualitas dalam mengendalikan kompeter untuk mendukung kinerja mereka. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari perilaku pelaksana pemberi 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. Kualitas pelayanan yang diperlukan adalah harus selalu tanggap dalam memberikan informasi dan komentar dari masyarakat terkait pelayanan dan informasi yang diberikan. Hal tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator/pegawai

kepada masyarakat (pengguna e-Lastri). berikut data mengenai kualitas pelayanan pada e-Lastri dalam data diolah :

Tabel 3.13

Pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan Publik

No	Pertanyaan	Jawaban				Total	Indeks	Kategori
		SS	S	TS	STS			
1	Respon Operator e-lastri sangat cepat dan tanggap	8	44	7	1	60	2,98	Baik
2	Operator memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	9	49	2	0	60	3,11	Baik
3	Saya merasa operator e-Lastri memberikan tanggapan yang ramah	10	46	4	0	60	3,1	Baik
Total							9.19	
Nilai rata-rata							3,06	Baik

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian diatas berdasarkan indikator Kualitas Pelayanan Publik yang memiliki tiga jenis pertanyaan, diolah berdasarkan data kuisisioner makan Nilai Indeks yang diperoleh berdasarkan masing-masing pertanyaan yakni : kecepatan serta ketanggapan operator saat melayani sebanyak 2,98 dalam kategori baik, operator memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan sebanyak 3,11 dalam kategori baik , sedngkan opetaor memeberikan tanggapan yang ramah 3,1 dalam kategori baik. Maka total Indeks dari keseluruhan masing-masing pertanyaan yakni 3,06 dalam kategori baik. Selaras dengan hasi penelitian diatas terkait jawaban pengguna e-Lastri terkait kualitas pelayanan publik pada e-Lastri maka dapat diuraikan berdasarkan

poin-poin yang ada pada pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik. Adapun penjabaran masing-masing pertanyaan diatas yakni :

Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	2	3.3	3.3	3.3
8	8	13.3	13.3	16.7
9	32	53.3	53.3	70.0
10	11	18.3	18.3	88.3
11	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

4.1 Presepsi bahwa respon Operator e-Lastri sangat cepat dan tanggap.

Pada pertanyaan mengenai respon yang diberikan oleh operator kepada pengguna e-Lastri mendapatkan Nilai Indeks 2,98 dalam kategori Baik. 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 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 Srimulyo menerapkan hal yang sama ketika memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat Desa, selalu mengutamakan perilaku operator/pegawai e-Lastri 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 di sampaikan oleh Widayati sebagai pengguna e-Lastris :

“operator nya ramah dan cepat tanggap memberi respon kalo kita melakukan pelayanan, cuma didaerah srimulyo sini karena daerahnya susah sinyal mbak, jadi kadang pending kalo mau kirim chat buat mengajukan pelayanan” (Pukul 10.43 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Seperti yang diungkapkan oleh pengguna e-Lastris diatas bahwa pemerintah Desa Srimulyo sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana operator/pegawai e-Lastris sudah mengikuti prosedur sesuai dengan SOP. Namun keterbatasan sinyal yang memang sering terjadi mengakibatkan pengajuan pelayanan menjadi terhambat. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan yang baik juga di nilai dari sikap pegawai dalam mengayomi saat memberikan pelayanan. Apalagi apabila pegawai memberikan respon yang baik maka masyarakat akan memberikan tanggapan yang baik serta kepercayaan terhadap pemerintah pun semakin meningkat. Hal tersebut disampaikan oleh salah satu pengguna e-Lastris yakni Ibu Isromi :

“pelayanannya sudah baik mbak apalagi operatornya ramah, saya juga kenal dekat sama operatornya seperti mbak linda mba riris” (Pukul 10.40 WIB 14 Septemebr 2019)

Ibu Isrimo mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan memang sudah baik apalagi beliau sudah kenal dekat dengan opetor e-Lastris. Dari kedua pernyataannya mengenai pelayanan yang dilakukan oleh operator kepada pengguna e-Lastris hampir secara keseluruhan menjawab baik. Hal tersebut menjadikan kita mengerti bahwa memang Pemerintah Desa Srimulyo dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan Standarat Operasional Pelayanan. Dimana keramahan dan ketanggapan para pegawainya sudah sesuai dengan prosedur.

Namun berbeda halnya dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Agus Arifianto tentang persepsi bahwa operator e-Lastrri sangat cepat dan tanggap, pihaknya menyatakan :

“saya merasa operatornya belum maksimal kerjanya, saya pernah melakukan pelayanan akan tetapi operatornya memberikan responnya lambat sekali”

Presepsi dari Bapak Agus Arifianto menyatakan bahwa respon operator e-Lastrri sangat lambat sehingga perlu menunggu lama untuk mendapatkan respon. Kinerja operator juga masih kurang maksimal yang membuat pengguna e-Lastrri merasa kecewa terhadap pihak operator.

Dari data diatas mengenai presepsi masyarakat terhadap respon operator sudah di samapinkan oleh beberapa responden pengguna e-Lastrri. Maka dari pemerintah harus mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Seperti yang di sampaikan Linda selaku operator e-Lastrri :

“pelayanan sebetulnya berlangsung mulai pukul 08.00 WIB, tetapi sebelum jam 08.00 saya selalu standby di kantor untuk mengecek layanan yang masuk melalui e-Lastrri”

Demi optimalnya pelayanan pihak pemerintah membuka jam pelayanan melalui e-Lastrri sebelum jam 08.00 WIB. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan tidak menumpuk, apalagi selain secara online juga harus melakukan pelayanan secara langsung. Penerapan sikap operator kepada penerima layanan juga dilakukan tegaskan oleh pihak pemerintah. Berdasarkan presepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastrri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.14 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Respon Operator e-Lastris sangat cepat dan tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Respon operator sangat ramah - Pelayanan sudah baik sesuai dengan apa yang diharapkan - Operator memberikan respon yang lambat sehingga pengguna merasa kecewa 	- Pegawai/Operator datang lebih awal sebelum jam 08.00 untuk mengecek pelayanan yang masuk.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas mengenai persepsi masyarakat terhadap respon operator terdapat sedikit perbedaan dimana beberapa pengguna merasakan bahwa pihak operator memberikan tanggapan yang sangat baik sesuai dengan apa yang pengguna inginkan. Namun ada salah satu pengguna merasakan bahwa respon operator sangatlah lama sehingga perlu menunggu lama yang membuat pengguna merasa kecewa terhadap pihak operator. Dari sini dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan pihak operator belum memberikan tanggapan yang baik terhadap pengguna e-Lastris walaupun apa yang diampainkan Operator e-Lastris bahwa mereka selalu datang lebih awal yakni sebelum jam 08.00 untuk melakukan pengecekan. Apa yang seharusnya pemerintah lakukan adalah lebih mengoptimalkan lagi kinerja operator e-Lastris agar pengguna mendapatkan kepuasan sehingga rasa kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah akan semakin meningkat. Maka dalam poin diatas bahwa hasil pengolahan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 2,98 dalam kategori baik masih belum sesuai dengan apa yang masyarakat rasakan.

4.2 Persepsi bahwa Operator memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kebutuhan yang tepat kepada penerima pelayanan. Selaras dengan awal mula diciptakannya aplikasi e-Lastris adalah untuk memuaskan pelayanan yang jauh lebih

mudah, cepat, dan up-to-date. Melalui e-Lastrri Pemerintah Desa Srimulyo bersikeras untuk menyediakan informasi terkait pelayanan, dan pemerintah akan memberikan pelayanan yang baik dan benar. Hal tersebut memang sudah menjadi salah satu tugas dan fungsi sebagai pemerintah maka dari itu Pemerintah Desa Srimulyo sangat fokus dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Isman, masyarakat Desa Dlingo mengatakan:

“Saya merasa pemeritah desa sudah sangat memberikan pelayananyang baik kepada masyarakat, apalagi dengan adanya aplikasi e-Lastrri saya merasa jauh lebih dekat dengan pemerintah karena kita bisa menanyakan hal apapun tanpa perlu datang ke balai desa” (pukul 11.25 WIB tanggal 29 Agustus 2019

Pemerintah Desa Srimulyo sudah melakukan tugasnya dengan baik yakni memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan, serta pemerintah jauh lebih dekat dengan masyarakat dengan adanya aplikasi e-Lastrri. 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. Pemerintah Desa Srimulyo sudah dapat memberikan palayanan yang baik terhadap masyarakat Desa, sehingga mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Pemerintah Desa Srimulyo sudah melaksanakan kewajibannya dan mampu menjadi pemerintah yang baik bagi masyarakatnya. Maka dari itu perlunya konsistensi Pemerintah Desa Srimulyo dalam hal ini, untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun hal diatas tidak sesuai dengan pendapat salah satu pengguna srimulyo, Agus Arifanto mengatakan:

“pada saat saya menggunakan aplikasi e-Lastrri, respon operatornya lambat pas saya tanyakan katanya servernya lagi down. Tapi saya tunngu-tunggu masih tetap lama juga akhrynya saya datang langsung ke Balai Desa” (Pukul 13.29 WIB tanggal 14 September 2019)

Pernyataan dari Agus Arifanto sendiri sangatlah berbeda dari pernyataannya pengguna lainnya dimana hampir secara keseluruhan pengguna e-Lastrri merasakan hal yang baik dari segi pelayanan, ketanggapan operator, dan aplikasi yang mudah digunakan. Namun Agus menyatakan saat pihaknya melakukan pelayanan menggunakan e-Lastrri yang terjadi adalah dia menunggu lama kemudian pihaknya mengkonfirmasi kepada operator kemudian pihak operator menjawab bahwa jaringannya sedang eror. Pernyataan Agus menjadikan poin penting bahwa Pemerintah Desa Srimulyo perlu meningkatkan lagi kualitas jaringan yang ada. Agar pengguna e-Lastrri merasa nyaman saat menggunakan aplikasi e-Lastrri.

Apa yang disampaikan persepsi pengguna diatas merupakan sebuah poin penting bahwa apakah memang secara keseluruhan program e-Lastrri memang berjalan secara sempurna. Sebagai operator Mba Ruri menyatakan bahwa :

“waktu masih awal-awal memang dihandle secara keseluruhan oleh Mbak Linda tapi sekarang saya juga ikut menangani aplikasinya”

Dari penjelasan diatas bahwa operator e-Lastrri yang dulunya hanya satu orang kini bertambah menjadi dua orang sehingga kerja yang dilakukan pun bergantian. Berdasarkan persepsi-persepsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastrri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.15 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
------------	------------	------------

Respon Operator e-Lastrri sangat cepat dan tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Puas terhadap repon operator - aplikasi e-Lastrri membuat pelayanan terasa lebih dekat - Terkadang server down membuat melakukan pelayanan secara dua kali yakni datang langsung ke Balai Desa 	- Operator e-Lastrri saat ini yang menghandle ada dua orang sehingga pekerjaan tidak tertumpuk
--	--	--

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas menjelasakn bahwa beberapa masyarakat merasakan pelayanan sudah sesuai sehingga merasa lebih efektif menggunakan aplikasi tanpa harus datang secara langsung. Namun, berbeda halnya dengan salah satu pengguna yang mengatakan bahwa dirinya saat melakukan pelayanan server dari e-Lastrri sedang eror sehingga membuat pihaknya secara langsung melakukan pelayanan di Balai Desa Srimulyo. Pemerintah dalam menyikapi hal ini telah melakuakn beberapa hal seperti tugas operator e-Lastrri saat ini telah dibagi sebanyak dua orang agar tidak tertumpuk pelayanannya. Sebaiknya Pemerintah Desa Srimulyo lebih memperhatikan lagi kualitas sistem aplikasi e-Lastrri agar tidak terjadi kesalahan seperti server yang eror. Maka dalam poin diatas bahwa hasil pengolahan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,1 dalam kategori baik masih belum sesuai dengan prespsi pengguna e-Lastrri.

4.3 Presepsi bahwa Operator memberikan tanggapan yang ramah.

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 nyakatakan oleh Tika Anur selaku pengguna aplikasi e-Lastri:

“sikap ramah operator dalam menanggapi urusan pelayanan juga sangat jelas terlihat, saya pernah melakukan pelayanan melalui e-Lastri hanya menunggu waktu sebentar saja untuk mendapatkan respon dari opeator, terkadang juga operator memberikan informasi seputar kegiatan desa srimulyo danmembagikannya melalui pesan chat di e-Lastri” (pukul11.00 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Pendapat diatas sesuai dengan apa yang peneliti lihat langsung di Kantor Balai Desa Srimulyyo, dimana operator memberikan respon kepada pengguna e-Lastri secara cepat dan tanggap, tidak hanya itu operator juga tetap merespon masyaratakat yang hanya bertanya seputar kegiatan di Desa Srimulyo. Pemerintah Desa Srimulyo sangat memperhatikan masyarakatnya, hal tersebut membuat masyarakat nyaman dan puas erhadap 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. Seperti yang dikatakan oleh Isman selaku masyarakat mengatakan:

“saya sebagai masyarakat sangat bangga adanya aplikasi e-Lastri, apalagi untuk orang seperti saya yang tidak memiliki waktu utnuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan urusan pemeritah. Saya hanya perlu menggunakan aplikasi maka respon dari pihak operator langsung cepat untuk menanggapi” (pukul 15.32 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Dari segi aspek ketanggapan operator dalam membalas pelayanan yang dilakukan melalui e-Lastri memang sudah dilakukan. Hal tersebut selarasa dengan

apa yang dikatakan oleh masyarakat Desa Srimulyo dalam wawancara diatas. Bahwa pihak pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang sangat mudah. Tidak hanya pelayanan secara langsung saja yang dipermudah tetapi pelayanan secara online yang melalui e-Lastris juga sangatlah mudah.

Apa yang dilakukan oleh Desa Srimulyo mengenai pelayanan publik sesuai dengan dasar hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, pemerintah Desa Srimulyo telah memiliki inisiatif untuk melakukan terobosan dalam bidang pelayanan di desa. Selain itu pemerintah Desa Srimulyo paham bagaimana letak pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan masyarakat penerima pelayanan publik, selain itu pemerintah Desa Srimulyo 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 Srimulyo. Seperti yang dikatakan oleh Pak Nurjayanto, selaku Sekretaris Desa di Desa Srimulyo mengatakan:

“dalam Pemendagri no 2 tahun 2017 sudah jelas dikatakan bahwa standar minimal pelayanan yakni dengan mempertegas jam pelayanan, adanya SOP, tidak hanya itu juga kami ingin terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat Srimulyo. Maka dari itu kami membuat aplikasi untuk pelayanan publik yang di sebut e-Lastris. Awal mula mencetuskan e-Lastris hanya untuk menunjang standar pelayanan minimal desa saja, akan tetapi lambat laun e-Lastris menjadi sering digunakan oleh masyarakat” (pukul 11.00 WIB tanggal 4 April 2019)

Dari data diatas bahwa Pemerintah Desa Srimulyo sudah menerapkan standar minimal pelayanan desa. Oleh karena masyarakat Desa Srimulyo juga

memberikan pendapat hal yang sama terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Srimulyo tersebut sudah baik. Berdasarkan presepsi-prespsi diatas baik dari segi pemerintah ataupun pengguna e-lastrri maka dapat disimpulkan melalui bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.16 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Operator memberikan tanggapan yang ramah	- Pihak operator sudah memberikan tanggapan yang ramah kepada pengguna e-Lastr	- Sesuai dengan Pemendagri No 2 Tahun 2017. pemerintah bersikeras untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan adanya SOP yang berlaku.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa presepsi pengguna e-Lastrri telah merasakan bahwa operator telah memberikan tanggapan yang ramah. Kemudian dari pihak pemerintah juga sudah mempertegas standart minimal pelayaan dengan mengikuti dasar hukum Pemendagri No 2 Tahun 2017 dengan mempertegas jam pelayaan dan adanya SOP yang berlaku. Maka dalam poin mengenai tangapan opeator yang ramah sudah sesuai dengan hasil pengolahan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,1 dalam kategori baik.

Pemerintah Desa Srimulyo sebagai penyedian pelayanan telah melakukannya secara optimal demi kepuasan pengguna e-Lastrri yang notabene adalah masyarakat Srimulyo. Namun tidak dapat kita pungkiri bahwa setiap pelayanan pasti terdapat kekurangan yang menjadikan sebuah program tidak selalu semua pelayanan berjalan secara optimal. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian mengenai faktor-faktorapa saja yang menyebabkan masyarakat masih belum secara aktif menggunakan e-Lasti. Berikut faktor-faktornya :

*Tabel 3.17 Uraian Hasil Wawancara
Fakto-Faktor pengguna jarang mengguna e-Lastri*

Sumber Data Primer 2019	No	Faktor-Faktor	Jumlah	Presentase
	1	Kurangnya Informasi	16	25.4%
	2	Kurangnya kesenangan	17	27%
	3	Kemanan dan Privasi	2	3.2%
	4	Koneksi dan Kualitas Internet	21	33.3%
	5	Dan lain-lain	3	4,8%
	6	Ibu Rumah Tangga	60	100%

Dari tabel diatas menjelaskan presentase faktor-faktor yang mendasari pengguna e-Lastri jarang menggunakan aplikasi e-Lastri. Pada faktor Kurangnya Informasi mendapatkan 25,4 persen, Kurangnya kesenangan sebanyak 27 persen, keamanan privasi sebanyak 3,2 persen, koneksi dan Kualitas internet sebanyak 33,3 persen, dan faktor lainnya mendapatkan 4,8 persen. Dari faktor diatas paling banyak yakni Koneksi dan Kualitas Internet. Dapat kita ketahui karena kondisi geografis desa Srimulyo yang dekat dengan penguungan maka tidak dipungkiri minimnya koneksi internet pun menjadi kendala. Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu pengguna e-Lastri Bapak Wawan menyatakan :

“disini kadang susah sinyal mbak, mklum daerahnya agak pelosok jadi kadang koneksi internetnya susah” (pukul 12.04 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Koneksi internet merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan masyarakat terkadang sulit mengakses e-Lastri. Dari hasil penelitian diatas bahwa sebanyak 33,3 persen menjawab kualitas internet yang sulit. Hasil tersebut kemudian di perkuat lagi pernyataan Bapak Wawan pihaknya merasakan bahwa koneksi internet di Srimulyo memang sulit.

5. Kepuasan Pengguna

Pemerintah Desa Srimulyo sudah membuat aplikasi e-Lastrri yang mudah diakses dan dipahami, sehingga pengguna e-Lastrri tersebut merasakan kepuasan dalam mengaksesnya. Salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam membuat sistem yakni dengan adanya kepuasan pengguna. Fokus utama pemerintah Desa Srimulyo dalam membuat e-Lastrri yakni untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi yang dapat dilakukan setiap saat tanpa perlu datang mengantri. Pemerintah Desa Srimulyo juga membuat sistem e-Lastrri tersebut sebaik mungkin sehingga informasi yang diberikan benar-benar berkualitas dan membuat rasa puas dari pengguna.

Tabel 3.18

Pertanyaan tentang Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan	Jawaban				Total	Indeks	Kategori
		SS	S	TS	STS			
1	Sistem e-Lastrri secara efektif memenuhi kebutuhan saya	16	41	3	0	60	3,21	Baik
2	Saya merasa puas dengan pelayanan pada sistem e-Lastrri	11	44	3	2	60	3,06	Baik
3	Saya merasa puas dengan informasi yang dihasilkan pada sistem e-Lastrri	10	44	6	0	60	3,06	Baik
4	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan e-Lastrri	11	40	9	0	60	3,03	Baik
Total							12,36	
Nilai rata-rata							3,09	Baik

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian diatas berdasarkan indikator Kepuasaa pengguna yang memiliki empat jenis pertanyaan, diolah berdasarkan data kuisisioner makan Nilai Indeks yang diperoleg berdasarkan masing-masing pertanyaan yakni : e-lastri dapat memenuhi kebutuhan sebnyak 3,21 dalam kategori baik, puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 3,06 dalam kategori baik , puas debfan informasi yang dihasilkan sebanyak 3,06 dalam kategori baik, sedangkan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan e-Lastri yakni 3,03 dalam kategori baik Maka total Indeks dari keseluruhan masing-masing pertanyaan yakni 3,09 dalam kategori baik.

Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna

KEPUASAN_PENGGUNA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8	1	1.7	1.7	1.7
9	1	1.7	1.7	3.3
10	3	5.0	5.0	8.3
11	4	6.7	6.7	15.0
12	26	43.3	43.3	58.3
13	14	23.3	23.3	81.7
14	8	13.3	13.3	95.0
15	2	3.3	3.3	98.3
16	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Selaras dengan hasil penelitian diatas terkait jawaban pengguna e-Lastri terkait kepuasan pada e-Lastri maka dapat diuraikan berdasarkan poin-poin yang ada pada pertanyaan tentang kepuasan pengguna Adapun penjabaran masing-masing pertanyaan diatas yakni :

5.1 Presepsi mengenai Sistem e-Lastrri secara efektif memenuhi kebutuhan.

Dengan adanya e-Lastrri tentunya dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan akan tetapi memiliki keterbatasan waktu. Maka e-Lastrri hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis online. Secara efektif e-Lastrri memang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena sistem yang gampang dapat diakses di mana saja. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Pujo Sulistyio :

“tentunya e-Lastrri sangat membantu saya mbak, pokoknya semua serba mudah, cepat, dan dekat setelah e-Lastrri hadir” (pukul 13.45 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Selaras dengan hasil kuisisioner diatas pendapat mengenai e-Lastrri secara efektif dapat memenuhi kebutuhan pengguna telah di ungkapkan oleh Pujo Sulistyio Pihaknya menyetujui bahwa e-Lastrri hadir sebagai penopang kebutuhan untuk melakukan pelayanan publik. Dengan hadirnya e-Lastrri juga membuat pelayanan menjadi lebih dekat, mudah, dan cepat.

Mas Panji menyatakan pendapatnya mengenai e-Lastrri secara efektif memenuhi kebutuhan dari segi pelayanan administrasi publik

“yo setuju mbak, kan tidak perlu datang antri ke balai desa tinggal buka HP saja” (pukul 13.45 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Prespsinya menegaskan bahwa dengan adanya e-lastrri masyarakat tidak perlu datang mengantri ke Balai Desa Srimulyo. Berarti dapat dikatakan bahwa e-Lastrri secara efektif memenuhi pengguna nya dalam segi pelayanan administasi publik.

Seperti halnya dijelaskan oleh Sekretaris Desa Srimulyo Bapak Nurjayanto (20 April 2019) , pihaknya menyatakan :

“aplikasi e-Lastri memang diciptakan dengan konsep awalnya gimana caranya masyarakat dapat melakukan pelayanan tanpa perlu antri hanya tinggal memiliki aplikasi dengan cara mendownloadnya”

Maka sudah jelas bahwa e-Lastri memang sangatlah mudah karena dari awal pemerintah ingin membuat aplikasi demi kenyamanan warganya. Maka dilihat dari persepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.19 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Operator memberikan tanggapan yang ramah	- Sangat terbantu karena tidak perlu datang untuk antri	- Membuat aplikasi e-Lastri dengan fokus utama agar masyarakat tidak perlu datang ke Balai Desa

Sumber : Data Primer 2019

Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi dari pemerintah sudah sejalan dengan apa yang masyarakat rasakan dengan fokus utama memberikan pelayanan tanpa perlu datang ke Kantor Balai Desa Srimulyo. Dengan Nilai Indeks sebesar 3,21 dalam kategori baik maka memang sudah sesuai dengan hasil data kualitatif yang dilihat dari persepsi masyarakat.

5.2 Persepsi mengenai pengguna merasa puas dengan pelayanan pada sistem e-Lastri.

Pelayanan publik melalui e-Lastri saat ini bisa dibilang baik apabila dilihat dari segi pelayanan yang cepat dan tepat. Maka dari itu pengguna e-Lastri di Desa Srimulyo merasa sangat senang dengan pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa. Masyarakat juga di permudah dalam mengakses aplikasi tersebut terbukti

dengan jawaban responden pengguna e-Lastrri yang hampir setengahnya menjawa setuju bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Seperti apa yang dikatakan oleh pengguna e-Lastrri Isman :

“pemerintah sangat mengutamakan kami saat melakukan pelayanan melalui e-Lastrri. Terbialang sangat cepat untuk menunggu respon dari pihak operator e-Lastrri” (pukul 15.43 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Menurut pendapat diatas bahwa Pemerintah Desa sangat mengutamakan pelayanan yang di lakukan oleh pengguna e-Lastrri. Dapat dikatakan bahwa pemerintah desa sudah memberikan rasa puas terhadap masyarakat. Tugas dan kewajiban Pemerintah Desa yakni memberikan pelayanan dan informasi yang baik kepada masyarakatnya. Terbukti pemerintah desa Srimulyo sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya. Hal tersebut juga di sampaikan oleh Rendi Susilo :

“kami masyarakat sangat puas dengan kinerja pemerintah, respon sangat cepat dan tanggap. Apabila tidak paham operator langsung menjelaskan dengan detail. Segala urusan jadi sangat gampang” (pukul 13.02WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Hal diatas menjukan betapa puasny masyarakat terhadap respon pemerintah saat melakukan pelayanan melalui e-Lastrri. Intinya Pemerintah Desa Srimulyo sudah menjalankan tugas nya yakni sebagai fasilitator yang baik kepada masyarat serta memberikan rasa puas terhadap pelayanan. Masyarakat Srimulyo khususnya para pengguna e-Lastrri juga sudah mengapresiasi kinerja pemerintah yang baik. Sebanding dengan hasil pengolahan data diatas maka terbukti bahwa pengguna e-Lastrri memang merasakan kepuasan terhadap pelayanan pada sistem e-Lastrri.

Namun berbeda dengan prespsi Akhit Nurcahyo tentang pelayanan yang diberikan kepada pengguna e-Lastrri, pihaknya menyatakan.

“saya belum merasakan sepenuhnya pelayanan yang baik dari pihak operator kadang responnya lama.sebenarnya programnya cukup bagus namun belum optimal dari respon operator, semoga kedepannya jauh lebih baik mbak”

Pihaknya menyatakan bahwa program e-Lastri sudah sangat bagus akan tetapi dari segi repon opeator untuk memberika pelayanan masih kurang optimal. Sehingga membuat pengguna tersebut belum merasakan *feedback* yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan sistem e-Lastri di buat sebaik mungkin untuk menunjang keberhasilan pelayanan publik , oleh karena itu pemerintah harus memberikan perhatian terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses e-Lastri. Kepuasan pengguna terhadap e-Lastri merupakan salah satu keberhasilan apakah sistem tersebut sudah berjalan dengan baik seperti informasi yang mudah , cepat , dan dapat di pahami. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Nurjayanto selaku carik Desa Srimulyo :

“dalam mejalankan e-Lastri pemerintah sangat memperhatikan kepuasan pengguna/masyarakat. Beberapa hal yang menjadi perhatian yakni respon operator untuk memberikan pelayanan yang baik serta sikap yang ramah dan sopan” (pukul 11.00 WIB tanggal 25 Agustus 2019)

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 Srimulyo mampu mempertahankan hal tersebut dan membuat puas masyarakat. Maka dilihat dari presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.20 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya merasa puas dengan pelayanan pada sistem e-Lastri	<ul style="list-style-type: none"> - Belum merasakan feedback saat melakukan pelayanan terlihat dari respon operator yang lambat - Merasa puas dengan pelayanan pada e-Lastri 	<ul style="list-style-type: none"> - Pemerintah sangat memperhatikan kepuasan pengguna dengan memberikan kewajiban kepada operator untuk memberikan sikap yang ramah

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas bahwa Pemerintah Desa Srimulyo sangat memperhatikan kepuasa pengguna dengan memberikan ketegasan kepada operator untuk memberikan sikap yang ramah akan tetapi berdasarkan penemuan dilapangan bahwa ada sebagian masyarakat yang belum merasakan feedback saat mengguna e-Lastri. Namun beberpa lagi sudah merasa e-Lastri sangat memeberikan pelayanan yang baik.Dapat dikatakan bahwa berdasar data pengolahan kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,06 dalam kategori baik masih kurang sesuai dengan beberpa prespsi masyarakat. Pmerintah Desa Srimulyo sebaiknya melakukan meakukan survey lapangan kepada masyarakat untuk menanyakan apakah respon operator e-Lastri sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

5.3 Presepsi bahwa pengguna merasa puas dengan informasi yang dihasilkan pada sistem e-Lastri.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik tentunya harus memberikan informasi yang akurat dan tepat. Jika dilihat dari hasil kuisisioner diatas bahwa pengguna e-Lastri setuju akan informasi yang diberikan Pemerintah Desa Srimulyo membuat mereka merasakan puas. Seperti apa yang di ungkapkan pendapat David Rianto :

“seperti yang kita ketahuin bahwa e-Lastri hanya menyediakan pelayanan saja tetapi ternyata pemerintah desa juga sering menyebarkan berita-

berita terkini terkait kegiatan desa srimulyo. Apalagi saya sebagai ketua Pokdarwis (kelompok sadar wisata) desa Srimulyo terkadang sering meminta tolong pihak operator e-Lastri untuk membagikan kegiatas-kegiatan tentang wisata agar masyarakat juga tahu” (pukul 11.20 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Sebagai penyedia pelayanan pemerintah desa Srimulyo terbukti telah memberikan informasi-informasi melalui e-Lastri. Sesuai dengan apa yang di jelaskan oleh ketua Pokdarwis Srimulyo bahwa pihaknya sering meminta tolong kepada operator e-Lastri untuk membagikan info-info tentang kegiatab pokdawis. Selain itu pendapat diatas menjelakan bahwa pihak operator sangatlah ramah dan sopan karena tidak hanya membagikan info tentang kegiatan desa tetapi membagikan info-info kelompok lain.

Seperti halnya yang dikatakn oleh Operator e-Lastri Ibu Linda mengenai informasipada e-Lastri. Pihaknya menyatakan bahwa :

“kadangn saya sering mengeshare berupa link-link informasi tentang desa kepada masyarakat melalui e-Lastri mbak”

Presepsi dari Operator e-Lastri mengenai informasi yang dihasilkan memanglah benar adanya. Karena pihaknya sering membagikan infromasi kepada masyarakat yang mengguna e-Lastri. Maka dilihat dari presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.21 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya merasa puas dengan Informasi pada sistem e-Lastri	- sering mendapatkan informasi berupa kegiatan desa	- membagikan informasi seputar desa kepada masyarakat melalui e-Lastri.

Dilihat dari tabel diatas bahwa hasil pengolahan data kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,03 dalam kategori baik mengenai pengguna sudah merasa puas dengan informasi yang dihasilkan pada sistem e-Lastrri sesuai dengan persepsi masyarakat bahwa sering mendapatkan info-info dari e-Lastrri. Maka dalam hal ini Pemerintah Desa Srimulyo hanya perlu meningkatkan lagi keaktifan dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

5.4 Persepsi bahwa pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan e-Lastrri.

Pelayanan publik yang dilakukan menggunakan e-Lastrri hampir secara keseluruhan kini mulai sering digunakan oleh masyarakat Desa Srimulyo, terlepas dari kemudahan aplikasi e-Lastrri tidak menutup kemungkinan kepuasan para pengguna e-Lastrri. Dalam hasil kuisioner yang telah dibagikan hampir menjawab setuju bawah e-Lastrri memberikan kemudahan dari segi pelayanan. Menurut wawancara kepada warga Desa Srimulyo Angga Prayoga menyatakan :

“sejauh ini saya tidak merasa kesulitan dalam menggunakan e-Lastrri, feedback dari e-Lastrri sendiripun saya rasakan seperti sistem yang mudah, pelayanan dari pihak operator yang ramah” (pukul 15.43 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Berbeda halnya yang disampaikan oleh Nurivita Indiriyani mengenai pengalaman saat menggunakan e-Lastrri , pihaknya menyatakan :

“kurang senang aja mbak menggunakan e-Lastrri walaupun aplikasinya tidak sulit tapi bagi saya lebih mudah datang secara langsung”

Persepsi Nurvita bahwa pihaknya kurang begitu menyukai penggunaan aplikasi e-Lastrri walupun aplikasinya tidak sulit. Akan tetapi pihaknya lebih

memilih untuk datang langsung ke Kantor Balai Desa Srimulyo. Sebenarnya, bagi pemohon yang paham dalam penggunaan e-Lastri merasa sangat terbantu dengan adanya e-Lastri. Pemohon tidak perlu ribet dalam pengumpulan data-data atau berkas berkas, karena sebelum adanya e-Lastri pemohon harus fotocopy persyaratan-persyaratan. Dengan adanya e-Lastri pemohon bisa langsung mengajukan permohonan dan menginput data pemohon serta mengupload berkas yang menjadi persyaratan.

Kewajiban pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik memang seharusnya mampu memberikan kebutuhan yang terbaik dalam hal tersebut. Dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap e-Lastri seperti apa yang telah di uraikan di atas bahwa masyarakat secara keseluruhan merasa diayomi oleh Pemerintah Desa Srimulyo saat melakukan pelayanan melalui e-Lastri. Terlepas dari kesuksesan aplikasi e-Lastri Pemerintah Desa menfokuskan keaktifan dari operator/pegawai dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan informasi yang cepat dan tepat, selain itu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. seperti yang dikatakan oleh Pak Sugeng Sudoyo, selaku Kepala Bidang Urusan Umum Desa Srimulyo :

“tidak hanya operator saja yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tetapi seluruh pegawai di Desa Srimulyo juga diwajibkan memberikan respon yang ramah terhadap masyarakat saat hendak melakukan pelayanan” (pukul 14.00 WIB tanggal 25 Agustus 2019)

Dari ungkapan diatas bahwa semua pegawai-pegawai Pemerintahan Desa Srimulyo juga memiliki peran aktif dalam pelayanan publik. Tidak hanya operator saja yang diwajibkan untuk memberikan sikap ramah dan sopan kepada warga yang hendak melakukan pelayanan publik baik secara online ataupun langsung. Pemerintah Desa Srimulyo saat ini menjadi satu-satunya desa khususnya di Kabupaten Bantul

yang memiliki pelayanan administrasi publik secara online atau lebih di kenal e-Lastri. Maka dilihat dari presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.22 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan e-Lastri	<ul style="list-style-type: none"> - Merasa senang karena sikap operator yang ramah - Kurang senang menggunakan aplikasi karena lebih mudah melakuka pelayanan secara langsung 	- seluruh staff pegawai di Desa Srimulyo diwajibkan untuk ramah kepada masyarakat.

Dari tabel diatas bahwa Pemerintah Desa Srimulyo sangat memperhatikan kepuasa pengguna dengan memberikan sikap yang ramah akan tetapi berdasarkan penemuan dilapangan bahwa ada sebagian masyarakat yang belum mmiliki kesenangan untuk mengguna aplikasi e-Lastri. Namun beberpa lagi sudah merasa e-Lastri sangat memeberikan pelayanan yang baik. Dapat dikatakan bahwa berdasar data pengolahan kuantitatif dengan Nilai Indeks 3,03 dalam kategori baik masih kurang sesuai dengan beberpa prespsi masyarakat. Pmerintah Desa Srimulyo sebaiknya lebih meningkatkan lagi promosi-promosi kepada masyarakat untuk menggunaka aplikasi e-Lastri

6. Net Benefit

Dengan adanya e-Lastri keuntungan yang paling dirasakan oleh Pemerintah desa yakni dapat dengan cepat memberikan informasi terkait tentang pelayanan administrasi publik kepada masyarakat. Pemerintah juga dapat memberikan inovasi yang sudah direncanakan sejak lama yakni memberikan

pelayanan administrasi publik untuk masyarakat yang tidak memiliki waktu. Keuntungan lainnya pemerintahan menjadi lebih dekat dengan masyarakat karena mendapatkan kepercayaan yang lebih. E-Lastri sendiri sangat memberikan dampak positif bagi Desa Srimulyo. Selain itu pemerintah juga lebih terbuka dan transparan kepada masyarakat karena masyarakat setiap waktu dapat berinteraksi kepada operator melalui e-Lastri. Selain itu keuntungan yang didapat adalah Desa Srimulyo menjadi lebih dikenal di desa lainnya, terbukti dengan adanya banyak kunjungan pemerintah desa diluar kota seperti Kep. Riau, Nusa Tenggara Timur, dan masih banyak lagi. E-Lastri juga mengantarkan pemerintah desa dalam mengikuti lomba desa tingkat Nasional dan menjadikan Desa Srimulyo sebagai wakil dari Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Lomba Desa pada tahun 2019. Dari keuntungan diatas merupakan beberapa poin yang di dapat dari segi pemerintahan. Maka peneliti melakukan penelitian apakah memang e-Lastri bermanfaat secara keseluruhan bagi masyarakat desa khususnya pengguna e-Lastri. Berikut hasil dari kuisioner yang dibagi kepada 60 responden :

Tabel 3.23

Pertanyaan tentang Net Benefit

No	Pertanyaan	Jawaban				Total	Indeks	Kategori
		SS	S	TS	STS			
1	Secara keseluruhan e-Lastri bermanfaat bagi saya	14	44	2	0	60	3,2	Baik
2	E-Lastri membuat waktu saya tidak terbuang percuma	15	37	7	1	60	3,1	Baik

3	Sistem e-Lastru dapat membantu saya melakukan pelayanan administrasi tanpa perlu antri	19	39	2	0	60	3,2	Baik
4	Saya dapat meghemat waktu dan energi	18	40	2	0	60	3,2	Baik
Total							12,7	
Nilai rata-rata							3,1	Baik

Sumber : Data Primer 2019

Analisis Deskriptif Net Benefit

		NET_BENEFIT			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	1	1.7	1.7	1.7
	10	1	1.7	1.7	3.3
	11	4	6.7	6.7	10.0
	12	16	26.7	26.7	36.7
	13	21	35.0	35.0	71.7
	14	11	18.3	18.3	90.0
	15	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Hasil penelitian diatas berdasarkan berdasarkan keuntungan yang didapat menggunakan e-Lastri yang memiliki empat jenis pertanyaan, diolah berdasarkan data kuisisioner maka Nilai Indeks yang diperoleh berdasarkan masing-masing pertanyaan yakni : e-Lastri memiliki manfaat sebanyak 3,2 dalam kategori baik, dengan adanya e-Lastri waktu tidak terbuang percuma sebanyak 3,1 dalam kategori baik, e-Lastri memberikan pelayanan tanpa antri 3,1 dalam kategori baik, sedangkan dengan adanya e-Lastri dapat menghemat waktu dan energi sebanyak 3,2 Maka total Indeks dari keseluruhan masing-masing pertanyaan yakni 3,1 dalam kategori baik.

6.1 Presepsi bahwa secara keseluruhan e-Lastri bermanfaat.

Hampir setengah dari 60 responden menjawab setuju bahwa e-Lastri memiliki manfaat akan tetapi apakah jawaban tersebut selaras dengan apa yang diungkapkan Isman sebagai pengguna e-Lastri

“menurut saya belum secara keseluruhan bermanfaat mbak, cuma memang berguna saja kalo saya tidak memiliki waktu” (pukul 13.02 WIB tanggal 29 Agustus 2019)

Pernyataan diatas menurut bapak Isman bahwa belum ada manfaat yang mendalam saat menggunakan e-Lastri, tetapi setidaknya e-Lastri dapat membantu dalam melakukan pelayanan administrasi publik jika sewaktu-waktu tidak bisa datang ke Balai Desa untuk melakukan pelayanan. Pendapat diatas berberda dengan apa yang di kemukakan Annatama sebagai seorang mahasiswa

“saya kan anak muda mbak yang lebih suka menggunakan Handphone, apalagi sekarang semua serba online, jadi saya sangat senang saat adanya e-Lastri di Desa Srimulyo, tentunya sangat membantu mbak “

Pihaknya mengatakan bahwa dengan adanya sistem online menjadikan semua urusan sangat mudah, apalagi hal tersebut sangat berguna bagi kalangan muda

yang lebih cenderung menyukai segala urusannya diselesaikan melalui online. Karena sangat efisien dan tidak menyita waktu. Tentunya pendapat dari Annantama dan Bapak Isman menjadikan kita lebih tau bahwa memang e-Lastrri memiliki manfaat bagi penggunaanya karena applikasi e-Lastrri menjadi segala urusan menjadi lebih mudah dan segala sesuatunya menjadi lebih dekat karena diakses melalui Handphone masing-masing.

Kinerja yang dilakukan Pemerintah Desa Srimulyo sudah terbukti baik dengan berbagi *feedback* yang di hasilkan, dengan adanya kepercayaan dari masyarakat. Apalagi Pemerintah Desa Srimulyo sangat profesional dalam pengolahan pelayanan publik baik melalui e-Lastrri ataupun secara langsung. Seperti apa yang dikatakan Bapak Nurjayanto selaku cari desa :

“inovasi yang kami ciptakan ini tentunya ingin memberikan warna yang berbeda dalam segi pelayanan publik, orang-orang diluar sana memiliki stigma bahwa pelayanan publik pasti lama, lelet . maka dari itu kami menciptakan gagasan inovasi baru pelayanan publik secara online untuk stigma diluar sana”

Ungkapnya dengan adanya inovasi e-Lastrri yakni untuk mematahkan pandangan masyarakat terhdap pelayanan publik yang lelet dan lama sehingga munculah inovasi pelayanan publik secara online. Terbukti Desa Srmilyo menjadi wakil region Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mewakili lomba desa tingkat nasional Hal tersebut juga akan dapat mengenalkan Desa Srimulyo sampai ke masyarakat luar sebagai Desa yang pintar dan mandiri. Maka dapat dilihat dari poin setiap presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.24 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Secara keseluruhan e-Lastry bermanfaat bagi saya	-Applikasi e-Lastry berguna saat tidak memiliki waktu.	- Menciptakan program inovasi baru dalam segi pelayanan publik agar masyarakat lebih percaya terhadap pemerintah

Sumber : Data Primer 2019

Nilai indeks mengenai persepsi kebermanfaatan e-Lastry untuk pengguna yakni 3,2 dalam kategori baik. Maka hal tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan Pemerintah Desa Srimulyo bahwa ingin memberikan inovasi atau warna baru pada bidang pelayanan publik yang berguna untuk masyarakat. Hal tersebut telah terbukti dari persepsi yang diberikan dari masyarakat bahwa e-Lastry memang berguna dan memiliki nilai positif bagi mereka yang ingin melakukan pelayanan administrasi akan tetapi tidak bisa datang secara langsung ke Kantor Balai Desa Srimulyo.

6.2 Persepsi bahwa E-Lastry membuat waktu tidak terbuang percuma.

E-Lastry yang merupakan sebuah aplikasi yang diakses secara online memang sudah sepantasnya menjadikan pengguna aplikasi merasakan keefisienan waktu karena tidak perlu untuk datang ke Balai Desa dan melakukan segala urusan-urusan yang diperlukan. Hasil diatas akan lebih akurat lagi jika pengguna e-Lastry menyatakan bahwa hal tersebut memang benar. Menurut Susanti

“ yo saya sangat senang mbak di desa ini ada aplikasi yang bagus , apalagi itu online tinggal buka hp. Menurut saya si jadi enggak ribet to mbak”

Sebagai pengguna e-Lastry pihaknya sangat menyetujui bahwa e-Lastry sangat efisien sehingga tidak membuang-buang waktu untuk melakukan pelayanan secara langsung. Pernyataan diatas memberikan jawaban terhadap poin bahwa dengan adanya aplikasi e-Lastry tidak membuang waktu dengan percuma memang sangatlah

benar. Karena segala sesuatu sistem online sembari menunggu hasil dari pelayanan tersebut kita dapat melakukan aktifitas yang lain.

Sama halnya seperti apa yang diungkapkan oleh salah satu pengguna e-Lastry Winda Lestari, perspsi winda tentang aplikasi e-Lastry yang membuat waktu jadi tidak terbuang percuma di ungkapannya sebagai berikut :

“sangat memuaskan pelayanan e-Lastry jadi tidak perlu antri untuk datang ke Kantor Balai Desa”

Winda mengatakan bahwa aplikasi e-Lastry sangat mempermudah penggunaannya sehingga tidak perlu datang langsung ke Kantor Balai Desa Srimulyo. Begitu juga dengan apa yang diungkapkan oleh Reza Nurhasan , pihaknya menyatakan bahwa e-Lastry sangat membantu sehingga tidak perlu datang antri. Pernyataan singkat yang diutarakan oleh pengguna e-Lastry Reza Nurhasan bahwa e-Lastry memang memiliki dampak positif untuk penggunaannya yakni pengguna di permudah melakukan pelayanan tanpa perlu datang ke Kantor Balai Desa Srimulyo

Pemerintah juga sangat terbantu dengan adanya aplikasi e-Lastry karena bisa dengan cepat memberikan informasi terbaru. Hal tersebut senada yang disampaikan oleh Linda, selaku operator e-Lastry :

“Sikap Pemerintah yang selalu siap dalam memberikan bantuan dalam melakukan pelayanan publik melalui e-Lastry Hal tersebut menjadi komitmen Pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat”

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. Rasa puas dan apresiasi atas kinerja pemerintah menjadi keuntungan bagi Pemerintah Desa dan Desa

Srimulyo, keuntungan yang didapat seperti Pemerintah mendapatkan dukungan dari masyarakat. Maka dapat dilihat dari poin setiap persepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.25 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
E-Lastris tidak membuat waktu terbuang percuma	- aplikasi e-Lastris membuat pelayanan jadi lebih mudah dan tidak sulit - Melakukan pelayanan tanpa perlu antri	-Pemerintah memiliki komitmen untuk selalu siap membantu masyarakat.

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas makan sesuai dengan hasil penelitian kuantitatif dengan membagikan kuisisioner kepada 60 responden dengan Nilai Indeks 3,2 dalam kategori baik. Maka sudah sejalan dengan hasil data kuantitatif berdasarkan persepsi masyarakat mengenai e-Lastris sangat membantu pelayanan tanpa perlu datang mengantri dan diperkuat dengan bukti bahwa operator e-Lastris ada dua orang sehingga pelayanan pasti akan lebih maksimal.

6.3 Persepsi bahwa sistem e-Lastris dapat membantu melakukan pelayanan administrasi tanpa perlu antri.

Apakah memang dengan adanya e-Lastris membantu melakukan pelayanan publik tanpa perlu antri di sampaikan oleh Ibu Parbiyatun

“bagi saya dengan e-Lastris tidak perlu repot-repot ambil nomer antrian di Balai Desa menunggu di panggil dan pastinya menyita waktu, kalo saya lebih suka mengguakan e-Lastris “

Sesuai dengan apa yang diungkapkan Ibu Parbiyatun bahwa e-Lastris menjadikan segala sistem pelayanan mejadi lebih efektif dan tidak menyita waktu,

jika di bandingkan dengan pelayanan secara langsung yang menunggu antrian. E-Lastrri dapat menyingkat hal itu semu, karena semua sistemnya berdasarkan online.

E-Lastrri selain memberikan dampak positif kepada penggunanya sesuai dengan apa yang dijelaskan dari hasil data di atas. Dengan adanya e-Lastrri juga memberikan dampak positif kepada Pemerintahan Desa Srimulyo salah satunya Pemerintah Desa srimulyo mendapatkan kepercayaan dari masyarakat karena dapat menyediakan pelayanan publik dengan 2 (dua) opsi yakni secara langsung diperuntukan bagi masyarakat yang bisa datang ke Balai Desa dan secara online yakni mengumumkan e-Lastrri dikhususkan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang secara langsung ke Balaid Desa Srimulyo. Tidak hanya kepercayaan saja tetapi Pemerintah juga menjadi lebih dekat dengan masyarakat karena dapat memberikan akses informasi kepada masyarakat. Dari keuntungan yang di dapat pemerintah juga mendapatkan keuntungan yakni dengan kemampuan dari para operator/pegawai yang mengelola website utama e-Lastrri. Begitu juga yang dikatakan Bapak Sugeng Sudoyo sebagai kepala urusan umum , mengatakan :

“disini yang menangani e-Lastrri yaitu ada dua orang , mbak Linda dan mbak Lilis mereka sangat cekatakan dalam merespon setiap pelayanan yang masyarakat ajukan, sehingga kami bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat”

Respon dan ketanggapan dari Pemerintah Desa Srimuyo 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 e-Lastrri yang selalu up to date dalam memberikan informasi terbaru tentang Desa ataupun tentang umum lainnya, Maka dapat dilihat dari poin setiap presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.25 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Sistem e-Lastru dapat membantu saya melakukan pelayanan administrasi tanpa perlu antri	- Merasakan kemudahan tanpa perlu datang antri	-terdapat dua operator untuk melakukan kinerja dengan aplikasi e-Lastru

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas maka sesuai dengan hasil penelitian kuantitatif dengan membagikan kuisioner kepada 60 responden dengan Nilai Indeks 3,2 dalam kategori baik. Maka sudah sejalan dengan hasil data kuantitatif berdasarkan persepsi masyarakat mengenai e-Lastru sangat membantu pelayanan tanpa perlu datang mengantri dan diperkuat dengan bukti bahwa operator e-Lastru ada dua orang sehingga pelayanan pasti akan lebih maksimal.

6.4 Persepsi bahwa dengan adanya e-Lastru dapat menghemat waktu dan energi.

Dari hasil data diatas maka dapat kita ketahui bahwa setengah dari responden menjawab setuju dengan adanya e-Lastru memang menghemat waktu dan energi. Sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Budi Siswanto :

“setuju, setuju saja mbak kalo semisal e-Lastru menghemat waktu sama energi soalnya saya merasa mendapat manfaat setelah menggunakan e-Lastru”

Bapak Budi mengaku bahwa dirinya setuju saja perihal bahwa e-Lastru dapat menghemat waktu dan energi. Awal mula di ciptakan inovasi tentang pelayanan publik berbasis online adalah untuk menghemat waktu karena keterbatasan yang tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan secara langsung. Selain itu menurut pendapat Erlina mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta :

“saya pernah melakukan pelayanan dengan e-Lastri yakni membuat Surat Pengantar KTP, karena waktu itu KTP saya hilang dan jam kuliah saya yang tidak memungkinkan datang ke Balai Desa untuk meminta surat pengantar KTP”

Presepsi dari Erliana sangatlah jelas, bahwa e-Lastri memberikan dampak positif kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang tidak bisa melakukan pelayanan secara langsung di Balai Desa Srimulyo. Secara keseluruhan e-Lastri memang memiliki kemudahan untuk digunakan.

Pemerintah Desa Srimulyo dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara Pemerintah sudah baik dari hal tersebut Pemerintah mendapatkan suatu lasan dari masyarakat yakni kepercayaan. Hal tersebut menjadi modal bagi pemerintah dalam menyelenggarakan kebutuhan publik seperti pelayanan publik dan informasi yang diberikan. Selain itu perilaku Pemerintah yang selalu ramah dan terbuka terhadap masyarakat menjadi hal yang sangat disukai oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Nurjayanto, selaku Carik di Desa Srimulyo mengatakan:

“ pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, kami juga menegaskan kepada operator agar bersikap ramah dan sopan agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan selain kami juga akan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat”

Pendapat diatas dapat diketahui bahwa Operator/pegawai sudah memeberikan respon yang baik dan ramah sesuai dengan standar operasional pelayanan. Karena untuk dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Maka dapat dilihat dari poin setiap presepsi-prespsi baik dari masyarakat ataupun pemerintah dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3.26 Uraian Hasil Wawancara

Pertanyaan	Masyarakat	Pemerintah
Saya dapat menghemat waktu dan energi	- dapat menghemat waktu dan energi -tidak perlu datang mengantri	- Operator bekerja sesuai dengan standar SOP

Sumber : Data Primer 2019

Dari tabel diatas makan sesuai dengan hasil penelitian kuantitatif dengan membagikan kuisisioner kepada 60 responden dengan Nilai Indeks 3,2 dalam kategori baik. Maka sudah sejalan dengan hasil data kuantitatif berdasarkan persepsi masyarakat mengenai e-Lastri sangat membantu pelayanan tanpa perlu datang mengantri dan diperkuat dengan bukti bahwa operator e-Lastri ada dua orang sehingga pelayanan pasti akan lebih maksimal

7. Hasil Uji Analisis Data

a) Uji Korelasi Sederhana

		E-LASTRI	KUALITAS PELAYANAN
E-LASTRI	Pearson Correlation	1	.403**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.403**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pengambilan Keputusan

Signifikansi

Nilai $p = 0,001 < 0,005$, ada hubungan yang signifikan antara pengaruh E-Lastri terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo Kabupaten Bantul.

b) Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.417	5.099		3.416	.001
	E-LASTRI	.781	.233	.403	3.349	.001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Nilai Constas (a) = 17,417

Nilai (b) = 0,781

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kualitas Pelayanan Publik} = 17,417 + 0,781 (E\text{-Lastri})$$

Menjawab Hipotesis :

Berdasarkan Nilai Signifikan = uji hasil statistik koefisien regresi dapat dilihat pada kolom Sig dan menghasilkan nilai $P = 0,001$, jadi pada α 5% kita menolak hipotesis nol. Berarti E-lastri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.