

# VILLAGE INFORMATION SYSTEM (SID) EFFECTIVENESS IN IMPROVING VILLAGE ADMINISTRATIVE SERVICES [EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DESA (SID) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DESA]

Rosita Dwi Novianti<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: rosita.dwinovia@gmail.com<sup>1)</sup>, isnaagustina@umsida.ac.id<sup>2)</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the Effectiveness of the Village Information System (SID) in Improving Excellent, Fast and Efficient Public Services in Sekardangan Village. The method in this research is descriptive qualitative. The types and sources of data used in this study are qualitative data consisting of primary data and secondary data. The effectiveness of the Village Information System (SID) in Improving Public Services in 2020-2022 which is the focus of this research. Sources of data obtained through Library Research are sources that are available online and offline, such as scientific journals, books, and news from trusted sources. In addition, data sources were also obtained from interviews with the village head, as well as village information system operators. The results of this study show that the services provided by the Sekardangan Village are effective, by implementing excellent, fast, precise and efficient services. It's just that the web-based Village Information System has not been said to be effective because there are still many elderly people who have difficulty with this online-based information system due to a lack of socialization from the local government.*

**Keywords** –Effectiveness, Public Service, Village Information System

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektifitas Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima, Cepat, dan Efisien di Kelurahan Sekardangan. Metode Dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada data kualitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Efektifitas Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik tahun 2020-2022 yang menjadi fokus penelitian ini. Sumber data yang diperoleh melalui Library Research sumber yang tersedia secara online dan offline, seperti jurnal ilmiah, buku, dan berita dari sumber terpercaya. Selain itu, sumber data juga diperoleh dari hasil wawancara kepada Bapak Lurah, serta Operator Sistem Informasi Desa. Hasil dari penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sekardangan sudah efektif, dengan menerapkan pelayanan yang prima, cepat, tepat dan efisien. Hanya pada Sistem Informasi Desa berbasis web belum dikatakan efektif dikarenakan masih banyak kalangan yang sudah berumur kesulitan dengan sistem informasi berbasis online ini karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat.

**Kata Kunci** –Efektivitas, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Desa

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dikaitkan dengan peningkatan kesejahteraan rakyat, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus disertai dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga secara maksimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Dalam pembangunan nasional pemerintah banyak bergantung pada kinerja dan kemampuan pegawai sipil. Kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional.[1]

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat menuntut setiap negara untuk bisa mengikuti perkembangan zaman. Berbagai program teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang semakin canggih. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi.[2] Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitas hariannya. Perkembangan teknologi yang berkembang pesat mengakibatkan setiap instansi harus berbenah, dalam berbagai hal, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik yang efektif dan efisien yaitu dengan selalu update serta melek teknologi informasi.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas dan kuantitas

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik[2]. Pemerintah Desa adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintah desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang didalamnya tercantum beberapa pasal berkaitan dengan pemerintah desa[3]. Kedudukan SID bagi masyarakat desa sangat penting sekali sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Yang terdapat pada Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa pasal tersebut menjelaskan bahwa pemerintah diharuskan menerapkan SID di desa demi melayani masyarakat desa.[4] Dengan Demikian, masyarakat bisa mengakses informasi desa dengan mudah. Pasal 86 dalam Undang-Undang Desa menjelaskan bahwa Kabupaten memiliki kewajiban untuk memberikan praktik SID. Sistem Informasi Desa memiliki data yang berkesinambungan, baik data yang berasal dari kabupaten maupun pusat, pun data dari desa ke kabupaten hingga pemerintah pusat melalui jalur resmi negara. Sistem Informasi Desa merupakan jalan bagi desa untuk bisa membangun desa berdasarkan data yang jelas dan terbaru. Ia merupakan gambaran demokratisasi dalam hal akses data dan akses pertimbangan dalam menentukan kebijakandi tingkat desa.

Pelayanan yang prima dan cepat berdampak pada kepuasan masyarakat. Sedangkan pelayanan yang buruk, lambat membuat masyarakat tidak puas dan berdampak pada kejengkelan serta memperburuk pemerintah sebagai pelayanan publik. Masyarakat harusnya butuh cepat sedangkan pelayanan lambat, mengganggu semua aktivitas dan harapan manusia dalam kelangsungan kehidupan bermasyarakat terutama terkait dengan tertib administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya sistem yang bisa membantu dalam proses pelayanan publik. Perlu ada inovasi sehingga dalam pelayanan bisa efektif dan efisien. Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.[5]

Dalam PerBup Sidoarjo No 46 Tahun 2020 terkait Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa, serta pengaturan teknis dengan memperhatikan regulasi daerah dan kearifan lokal Lembaga Kemasyarakatan Desa/ Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk muatan lokal. Menurut PerBup tersebut, tujuan di tetapkan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa agar mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan Desa dan Kelurahan.[7]

Pada hal ini pemerintah Kelurahan atau Desa harus membuat suatu Sistem Informasi Desa (SID) untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik. Sistem Informasi Desa (SID) merupakan implementasi e-government sebagai salah satu wujud penyelesaian masalah yang muncul pada tatanan Pemerintahan Desa. Desa berhak untuk mendapatkan akses informasi melalui Sistem Informasi Desa.[6] Sistem Informasi Desa ini merupakan sebuah sistem informasi yang menghubungkan antar fungsi pengelolaan data dan informasi secara utuh di lingkup desa. Adanya Sistem Informasi Desa (SID), dapat membuka ruang partisipatif antara masyarakat dan perangkat desa untuk membangun desanya secara demokratis melalui penggunaan software. Program Sistem Informasi Desa (SID) dapat membantu pemerintahan desa dan masyarakatnya, yakni untuk mendokumentasikan data-data milik desa maupun kegiatan masyarakat desa menjadi lebih mudah.

SID yang mengacu pada pemanfaatan teknologi dalam sistem pemerintahan desa dengan Digital Governance. Digital governance sendiri merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menawarkan informasi dan layanan kepada penduduknya, urusan bisnis, dan topik terkait pemerintah lainnya. Pada penerapan digital governance salah satunya yaitu pembuatan website desa. Website desa merupakan sebuah situs web yang terdiri dari kumpulan teks, gambar, suara, atau video yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet atau jaringan area lokal (LAN) menggunakan URL, dalam pembuatan website memuat beberapa hal persyaratan yang membutuhkan kolaborasi bersama pihak desa serta diskominfo.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima, Cepat, dan Efisien di Kelurahan Sekardangan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Apriyansyah, Isnaini Maullidina, Eko Priyo Purnomo tahun 2018 dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa Efektifitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Sumber Daya Manusianya berada pada posisi kurang efektif, hal tersebut dikarenakan para pegawai belum semuanya bisa membuat konten terkait informasi yang baik seperti membuat berita dan artikel yang menarik. Selain itu kurangnya regenerasi di dalam struktur Pemerintahan Desa Dlingo.[7]

Kedua, penelitian tersebut dilakukan oleh Hazira Maharani, Maria Ulfa tahun 2022 yang berjudul “Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Web”. Jenis penelitian ini adalah dengan metode pengumpulan data kualitatif. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa Sistem Informasi Desa dengan sistem yang sudah terkomputerisasi. Sistem tersebut dapat memberikan informasi laporan dan pelayanan administrasi dengan lebih efektif sehingga perangkat desa dapat lebih mudah dalam pelayanan terhadap masyarakat [8].

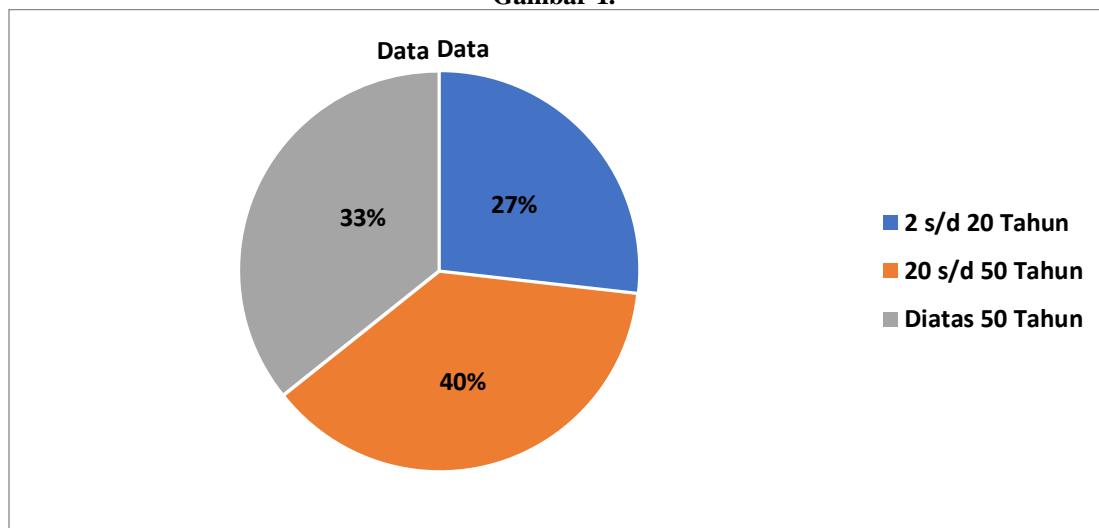
Ketiga, penelitian tersebut dilakukan oleh Yogi Sabenna tahun 2019 yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Murtigading, Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul”. Penelitian ini, jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini. Adalah teori efektivitas. Dari penelitian tersebut menunjukan bahwa efektivitas Sistem Informasi Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Murtigading masih memiliki kekurangan yaitu akses dan kepuasan penggunaan. Akses tidak terpenuhi karena masyarakat yang usianya lanjut sering terkendala dalam mengaksesnya karena kurangnya perhatian pemerintah untuk bersosialisasi kepada masyarakat yang usianya lanjut sehingga rata-rata pengguna Sistem Informasi Desa yaitu yang usianya masih muda.[9]

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui seberapa efektivitas Sistem Informasi Desa di Sekardangan dengan Teori Martin dan Lubis Teori Efektivitas yang terdiri dari 3 pendekatan yaitu 1) Pendekatan Sumber (*resourceapproach*), 2) Pendekatan Proses (*processapproach*), 3) Pendekatan Sasaran (*goalsapproach*).[10] Dalam pendekatan sumber (*resource approach*) ditunjukkan pada sumber daya manusia yang berkaitan dengan operator Sistem Informasi Desa atau yang menjalankan Sistem Informasi Desa, sudah memberikan kinerja yang baik dan sesuai apa yang ditentukan oleh Kelurahan. Namun terdapat kendala pada Sistem Informasi Desa berbasis Website yang dimana masih banyak kalangan yang usianya sudah berumur belum sepenuhnya paham dan mengetahui teknologi. Pada Pendekatan Proses (*processapproach*) dalam kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Sekardangan kepada masyarakat setempat sehingga masyarakat merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh kelurahan sekardangan. Namun dalam Efektifitas Sistem Informasi Desa terdapat kendala kurangnya perhatian masyarakat desa mengenai informasi di Kelurahan Sekardangan. Pada website juga hanya menampilkan struktur pemerintah desa. Tidak adanya informasi yang menunjukkan tentang pengembangan desa seperti program kerja, event ataupun laporan dana desa yang dikeluarkan berbentuk fisik. Di Pendekatan Sasaran (*goalsapproac*) Kelurahan Sekardangan adanya kepercayaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menjadi salah satu tujuan bagi pemerintah Kelurahan Sekardangan untuk selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kelurahan Sekardangan menerapkan Sistem Informasi Desa berbasis website. Website Kelurahan Sekardangan mulai aktif pada tahun 2022 sejak diterapkannya Sistem Informasi Desa di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Website tersebut dikelola oleh Operator Kelurahan Sekardangan. Pemanfaatan website Sekardangan sebagai media informasi untuk masyarakat yang seharusnya memuat berbagai macam kegiatan atau aktifitas yang ada di Kelurahan Sekardangan. Kelurahan Sekardangan membangun desa dengan melihat situasi perkembangan zaman yang mengharuskan membuat suatu perubahan yang mengikuti alur zaman. Kelurahan Sekardangan menerapkan Sistem Informasi Desa yang membuktikan bahwa mereka mampu membuat suatu perubahan dalam mengelola Sistem Informasi Desa untuk memberikan informasi yang cepat, tepat, dan efisien. Penerapan SID memiliki banyak manfaat, di antaranya untuk meningkatkan ketersediaan data bagi proses pembangunan desa, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya hak akses masyarakat desa terhadap informasi pembangunan desa, untuk meningkatkan pengelolaan seluruh potensi desa, untuk meningkatkan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas informasi, dan memperkuat modal sosial masyarakat desa.

Pada Sistem Informasi Desa di Kelurahan Sekardangan terdapat beberapa kendala yang umumnya dihadapi pemerintah kelurahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1.



Sumber : Website Kelurahan Sekardangan

Dilihat dari tabel diatas penggunaan sistem berbasis web ini mengalami kesulitan bagi masyarakat yang usianya lanjut atau sudah berumur usia 50-60 tahun, Mereka merasa kesulitan dalam mengakses sistem informasi berbasis online ini karena kurangnya perhatian dan sosialisasi dari pemerintah setempat pada saat pelaksanaan Sistem Informasi berbasis web. bahkan di beberapa tempat sangat sedikit dan banyak yang kurang mengerti teknologi informasi. Namun, tidak dapat dikanakandalahanyaterdapat pada kalanganusia lanjut. Ada juga kendala yang terdapat di Kelurahan Sekardangan, yaitu sistem web sering error karena kurangnya update dari pihak operator, dan juga kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan Sekardangan kepada masyarakat.

Selain itu pada Website di Kelurahan Sekardangan masih belum optimal untuk pemanfaatan teknologi informasinya, informasi yang disajikan tidak aktual (up-to-date) hanya menampilkan struktur pemerintah desa. Tidak adanya informasi yang menunjukkan tentang pengembangan desa seperti program kerja, event ataupun laporan dana desa yang dikeluarkan berbentuk fisik. Harusnya tersedia Informasi berbentuk fisik yang melabelkan bahwa pemerintah desa berjalan dengan baik dan bagaimana mestinya, apalagi sistem informasi desa yang berupa website, yang mana dalam era ini merupakan suatu keharusan seiring perkembangan teknologi dan pengaruh zaman. Website desa tersebut berguna untuk memberikan informasi kepada semua orang khususnya masyarakat setempat agar sama-sama mengetahui apa saja yang sudah dilakukan pemerintah desa. Karena melihat bahwa kinerja pemerintah desa akan berimbas kepada nasib warga desa dan perkembangan desa tersebut.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif Sistem Informasi Desa (SID) dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima, cepat, dan efisien. Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Sekardangan Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan metode kualitatif yaitu, penelitian yang bersifat menafsirkan data yang diperoleh tetapi tidak sampai pada penalaran teori.[11] Lokasi penelitian ini berada di Kelurahan Sekardangan Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Pengamatan (Observasi), yaitu pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati situasi dan peran pemerintah, Wawancara (Interview) dengan Kepala Lurah Kelurahan Sekardangan bapak Amat, dan Operator desa Ibu Ayu Putri yaitu pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dijadikan suatu kesimpulan, Dokumentasi dengan alat elektronik seperti kamera hp, adalah kegiatan untuk memperoleh hasil dokumen atau gambar dengan menggunakan alat elektronik agar peneliti mendapatkan bukti atau dokumen untuk membantu menyelesaikan penelitian. Fokus penelitian ini didasarkan pada jenis teori Teori Martani dan Lubis (1987) yang terdiri dari 3 Indikator yaitu: 1) Pendekatan Sumber (resource approach), 2) Pendekatan Proses (process approach), 3) Pendekatan Sasaran (goals approach) Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 macam, yaitu (1) Data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara secara langsung ke subjek penelitian yang dipilih dengan atas dasar orang-orang yang terlibat langsung pada Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sekardangan, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dan observasi ke

lapangan, (2) Data sekunder adalah data yang diperoleh yang digunakan sebagai penunjang dalam menganalisa masalah penelitian. Berupa peraturan perundang-undangan, literatur, dokumen, laporan, dan arsip yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Informan Peneliti adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang ada di lapangan, dimana terjadi komunikasi terus menerus karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan informan yaitu Kepala Kelurahan Sekardangan Bapak Amat Adi Subhan dan Operator Desa Ibu Ayu Putri dan masyarakat yang terlibat di Sekardangan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian, Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data yang ada di lapangan langsung pada waktu pengumpulan data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian, Penyajian data, adalah suatu informasi yang memungkinkan dapat menarik kesimpulan secara sistematis dan logis agar makna lebih mudah dipahami, Penarikan kesimpulan, merupakan awal pengumpulan data untuk melakukan pencatatan, pernyataan, arahan sebab akibat dan berbagai proporsisi sehingga dapat menarik kesimpulan dari temuan data [12].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Efektivitas Sistem Informasi Desa

Dalam penelitian ini terdapat tiga pendekatan yang digunakan untuk mengukur efektivitas, antara lain yaitu 1) Pendekatan Sumber (*resourceapproach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. 2) Pendekatan proses (*processapproach*) yaitu untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. 3) Pendekatan sasaran (*goalsapproach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. [13]

Efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri adapun 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu : [10]

##### 1. Pendekatan Sumber (*resourceapproach*)

Kelurahan Sekardangan membangun desa yang pintar melalui konsep yang mereka terapkan, dengan melihat situasi perkembangan zaman yang mengharuskan membuat suatu perubahan yang mengikuti alur zaman, seperti memanfaatkan teknologi sebagai inovasi. Kelurahan Sekardangan menerapkan Sistem Informasi Desa dan terbukti mereka mampu membuat suatu perubahan, dan mendapatkan penghargaan dari pemerintah Kabupaten sebagai pengelola website terbaik dengan informasi-informasi positif yang disampaikan. Maka dari itu Sistem Informasi Desa harus diterapkan oleh Pemerintah Desa di Indonesia untuk memberikan informasi yang cepat dan tepat. Kelurahan Sekardangan ini mempunyai suatu cara untuk mengukur sejauh mana sistem informasi desa berjalan agar tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai.

##### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi yang berkaitan dengan Operator Kelurahan Sekardangan selaku yang menjalankan Sistem Informasi Desa (SID). Kemampuan Operator Kelurahan Sekardangan dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sangat dibutuhkan karena keefektifitasan sistem ini terlihat jika pegawai mempunyai kemampuan dan kompetensi yang mumpuni dan paham terkait pengelolaan sistem aplikasi tersebut. Sumber Daya Manusia yang berperan dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa di tingkat desa terdiri dari Kepala Kelurahan sebagai pelindung, Sekretaris Kelurahan sebagai ketua, dan Operator Sistem Informasi Desa sebagai kelompok kerja.

Pemanfaatan teknologi di era globalisasi saat ini sangat dibutuhkan demi mencapai informasi yang cepat dan tepat [14]. Pegawai pemerintah yang menjadi operator diharapkan mampu memberikan kinerja yang baik dan sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Kelurahan, seperti memberikan informasi yang akurat pada Sistem Informasi Desa (SID). Sebagai operator Sistem Informasi Desa (SID) harus dapat selalu memberikan informasi yang cepat dan tepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat seperti informasi terkait pelayanan publik. Hal tersebut sudah menjadi tugas operator untuk menunjukkan kinerja dan kompetensi mereka sebagai pengelola Sistem Informasi Desa (SID) yang baik. Operator Sistem Informasi Desa (SID) :

*“Adanya Sistem Informasi Desa (SID) masyarakat Kelurahan Sekardangan merasa nyaman dan puas dengan Pelayanan yang sudah diberikan. pelayanan umum, pengaduan dan konsultasi, front office. Operator Kelurahan Sekardangan selalu Dalam tenaga pelayanan tentunya operator selalu siap di bidang apapun. Operator sudah ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan bidang mereka, Setiap pelayanan ada petugasnya masing-masing seperti siap dan terbuka untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan selama jam kerja berlangsung”*

Dari penjelasan KepalaKelurahan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja para perangkat kelurahan dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sudah baik dari segi keaktifan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Desa dalam pelayanannya. Keyakinan masyarakat terhadap perangkat Kelurahan Sekardangan dapat dilihat dari kinerja yang baik dan keterbukaan. Perlunya keterbukaan terhadap masyarakat agar tidak terjadi jarak antara masyarakat dan pemerintah desa.

**Tabel 1.**

Kinerja Perangkat Kelurahan Sekardangan

Jabatan	Tugas/Tujuan	Kualifikasi Pendidikan	Kinerja	Kompetensi
Kepala Kelurahan	Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan	S1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan, pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan di wilayah Kelurahan</li> <li>2. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kelurahan</li> <li>3. Pembinaan Kerukunan, ketentraman, dan ketertiban umum</li> <li>4. Pelaksanaan Pemberdayaan masyarakat</li> <li>5. Pelaksanaan pembinaan lembaga kemasyarakatan</li> </ol>	100%
Sekertaris Kelurahan	Membantu lurah dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat kelurahan	S1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan rencana, pelaksanaan, pengendalian dan mengevaluasi tugas-tugas Kelurahan</li> <li>2. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan</li> <li>3. Melaksanakan urusan rumah tangga, protokoler, upacara dan rapat dinas</li> <li>4. Melaksanakan urusan tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris Kelurahan</li> </ol>	80%
Bendahara Kelurahan	Melaksanakan Pengelolaan Keuangan	SMA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan penyiapan data dalam rangka pelayanan rekomendasi mutasi obyek pajak bumi dan bangunan</li> <li>2. Menyiapkan bahan untuk keperluan penyusunan rencana kerja anggaran</li> <li>3. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan dan pelaporan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan</li> </ol>	90%

Pengadmin istrasuan Umum	Meningkatkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Akuntabel dalam Pelayanan Kelurahan	SMA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Pelayanan Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pada Seksi Pemerintahan</li> <li>2. Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kelurahan</li> <li>3. Melakukan Pembinaan RT, RW</li> <li>4. Melakukan monitoring tanah-tanah negara dan aset Pemerintah Daerah</li> <li>5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum</li> </ol>	80%
Staff Adminitras i/Operator	Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kecamatan	SMA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan bahan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pada bidang kesejahteraan sosial</li> <li>2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik</li> <li>3. Memaksimalkan Sumber Saya Anggaran dan Sistem IT yang ada</li> <li>4. Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan</li> <li>5. Memaksimalkan Operasional dan Fasilitas Pelayanan Kelurahan</li> </ol>	90%

---

*Sumber data : Kantor Kelurahan Sekardangan Tahun 2023*

---

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat pendidikan masing-masing pegawai di kelurahan Sekardangan masih berada pada kategori sedang, yakni rata-rata tamatan SMA dan keterampilan dan skill yang dimiliki aparatur pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugas dan kinerja diperoleh melalui pengalaman dan latihan atau sejenis pendidikan non-formal. Kelurahan Sekardangan harus memberikan perhatian terhadap masyarakatnya sebagai penerima pelayanan. Pelayanan yang baik dan keramahan sangat diperlukan. Seperti yang terjadi di Kelurahan Sekardangan Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, Adanya Sistem Informasi Desa (SID) menjadi pendukung berjalannya pelayanan administrasi desa, hal itu menjadi salah satu faktor pendukung pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik. Pemerintah Kelurahan Sekardangan juga memberikan perhatian terkait pemberdayaan masyarakat untuk menjadi lebih baik seperti meningkatkan kualitas manusianya dan potensi yang dimiliki oleh kelurahan dikelola menjadi tambahan penghasilan bagi kelurahan dan masyarakatnya.

#### **b. Sistem Desa Berbasis Web**

Hadirnya program Sistem Informasi Desa membuat Kelurahan Sekardangan lebih intens melakukan pengendalian anggaran, termasuk konsep anggaran yang digunakan dalam pembentukan website kelurahan. Kelurahan Sekardangan menjadi salah satu Kelurahan di Kecamatan Sidoarjo yang menerapkan Sistem Informasi Desa berbasis website. Website tersebut dikelola oleh Perangkat Kelurahan Sekardangan. Pemanfaatan website sekardangan sebagai media informasi untuk masyarakat yang seharusnya memuat berbagai macam kegiatan atau aktifitas yang ada di Kelurahan Sekardangan. Sejak diterapkannya Sistem Informasi Desa (SID) di Kabupaten Sidoarjo. Pengelolaan website kelurahan di kelurahan Sekardangan bergantung pada sumber daya manusia, yakni perangkat desa itu sendiri.

Website digunakan sebagai media sistem informasi yang dapat digunakan sebagai sarana pendukung bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan informasi terkait proses administrasi di Kelurahan Sekardangan Kecamatan Sidoarjo mengenai pelayanan publik seperti pelayanan pada Pemerintahan di Kecamatan Sidoarjo [15]. Proses pelayanan informasi melalui website <http://kelsekardangan.sidoarjokab.go.id/> merupakan wujud aplikasi sistem informasi dari Kelurahan Sekardangan. Tujuan sistem pelayanan informasi melalui website yaitu untuk mempermudah akses informasi dan data terkait Kelurahan Sekardangan. [16]

Permasalahan pada Sistem Informasi berbasis Website di Kelurahan Sekardangan ini banyak kalangan yang usianya sudah berumur belum sepenuhnya mengetahui teknologi. Seperti yang disampaikan oleh operator Sistem Informasi Desa

*“Sistem Informasi Desa dikatakan belum efektif sepenuhnya, karena rata-rata media informasi sekarang melalui online hanya diketahui oleh kalangan muda sedangkan untuk kalangan yang sudah berumur atau yang lebih tua mengalami kesulitan dalam menggunakan Sistem Informasi berbasis Web ini”*

Dari hasil wawancara diatas menjadi tugas utama pemerintah kelurahan untuk memberikan informasi dalam melayani pelayanan terutama untuk kalangan yang lebih tua, agar bisa menggunakan sistem berbasis web tersebut. Dengan sistem informasi yang aktual masyarakat luas dapat mengetahui perkembangan informasi, karena keberhasilan sistem informasi berbasis web ini adalah tujuan utama Kelurahan Sekardangan. Selain itu terdapat permasalahan di masyarakat yang disampaikan langsung oleh salah satu warga Sekardangan.

*“ Mengenai Sistem Informasi berbasis website ini saya tidak mengetahui adanya pelayanan melalui online, karena selama ini saya jika ingin mengurus keperluan langsung datang di Kelurahan. “*

#### Hasil

wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak Kelurahan Sekardangan kurang bersosialisasi kepada masyarakat tentang Sistem Informasi berbasis website. Namun seiring dengan berjalannya waktu Kelurahan Sekardangan sudah mengoptimalkan semaksimal mungkin pada sistem berbasis website ini.

## 2. Pendekatan proses (*process approach*)

### Kualitas Pelayanan di Sistem Informasi Desa (SID)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas [17].

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang up to date (aktual) dan dapat diandalkan kualitas pelayanannya [18].

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perilaku pelaksana pelayanan apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang ada [19]. Misalnya, memberikan keramahan pada konsumen dan membantu konsumen ketika mengalami kesulitan dalam menerima pelayanan. Operator atau pegawai pada Sistem Informasi Desa (SID) harus mempunyai kualitas dalam mengendalikan komputer dan sebagainya untuk mendukung kinerja para pegawai. Pada Sistem Informasi Desa (SID) kualitas pelayanan yang diperlukan adalah harus selalu tanggap dalam memberikan informasi dan komentar dari masyarakat terkait pelayanan dan informasi yang diberikan [20].

Kelurahan Sekardangan ini sudah menerapkan Sistem Informasi Desa (SID) agar dapat memberikan informasi yang aktual. Sehingga memudahkan dan memperlancar masyarakat yang berkaitan dengan kelurahan. Kelurahan Sekardangan membuktikan bahwa sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat desa. Perangkat desa yang menjalankan pelayanan publik selalu bersikap ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, dengan ini menunjukkan sudah idealnya pelayanan publik di Kelurahan Sekardangan. Seperti yang dikatakan oleh Operator Sistem Informasi Desa.

*“Di Kelurahan Sekardangan ini sudah memberikan pelayanan yang baik dan membantu semaksimal mungkin yang dibutuhkan oleh masyarakat sampai masyarakat merasa terbantu dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”*

Dari penjelasan operator desa diatas menunjukkan bahwa Kelurahan Sekardangan sudah mendapatkan kepercayaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menjadi salah satu tujuan bagi pemerintah Kelurahan Sekardangan untuk selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan yang sudah diberikan oleh masyarakat terhadap Kelurahan Sekardangan harus dimanfaatkan untuk membangun kelurahan yang lebih baik lagi.



### 3. Pendekatan sasaran (*goalsapproach*) Kepuasan Masyarakat

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah[21]. Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sekardangan akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kelurahan Sekardangan sudah menyelenggarakan Sistem Informasi Desa (SID) yang mudah di akses dan dipahami, sehingga membuat pengguna merasakan kepuasan dalam mengaksesnya. Oleh sebab itu kepuasan pengguna Sistem Informasi Desa (SID) menjadi salah satu faktor penting bagi pemerintah Desa Sekardangan. Hal ini menjadi patokan keberhasilan pemerintah dalam membuat sistem tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Sekardangan saat ini bisa dikatakan cukup baik dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) misalnya, dari segi pelayanan dan informasinya yang cepat, tepat, dan efisien. Kelurahan Sekardangan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan memberikan informasi yang mudah di akses dan mudah dipercaya, pemerintah sudah menjadi fasilitator bagi masyarakat desa. Hal ini bisa dibuktikan dengan survey kepuasan masyarakat, seperti yang dikatakan oleh operator kelurahan. *“Selaku penyelenggara pelayanan punya survey kepuasan masyarakat di desa Sekardangan mendapatkan nilai kepuasan 98.93 yang dikategorikan sangat baik jadi masyarakat merasa puas. Setiap tahun pemerintah desa Sekardangan mengevaluasi pelayanan publik yang dinilai langsung oleh Kemenpanrb.”*

Gambar 2.



<http://kelsekardangan.sidoarjokab.go.id/>

Dapat disimpulkan dari masyarakat terhadap kinerja Kelurahan Sekardangan dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara Operator Sistem Informasi Desa. Dengan ini Kelurahan Sekardangan sudah baik dalam menjalankan tugasnya sehingga membuat masyarakat puas atas kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat menjadi hal yang cukup penting karena dari hal tersebut dapat dilihat bahwa kemampuan dari pemerintah kelurahan dalam melaksanakan kewajibannya sudah baik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Sekardangan sudah sesuai dengan standart operasional yang ada, seperti kepuasan masyarakat sangat diutamakan oleh pemerintah dan selalu tanggap dalam melayani masyarakat. Hal tersebut terbukti dalam hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang ditemui pada saat mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Sekardangan :

*“Pada saat saya ingin mengurus surat keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sikap yang ditunjukkan oleh Operator Kelurahan Sekardangan sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan yang sigap dan cepat sehingga kami sebagai masyarakat merasa puas atas kinerja perangkat desa”*

Jika dilihat dari pendapat diatas perangkat Kelurahan Sekardangan sudah memberikan pelayanan publik yang sangat baik, sehingga masyarakat merasa puas atas kinerja yang sudah diberikan. Dan juga perangkat kelurahan sudah membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Kelurahan Sekardangan sangat mengutamakan kepuasan masyarakat dalam mengurus suatu keperluan. Kewajiban pemerintah desa sebagai penyelenggara yang mempunyai tugas penyedia pelayanan publik seharusnya memberikan kebutuhan yang terbaik dalam hal tersebut. Diharapkan Operator Sistem Infomasi Desa di Kelurahan Sekardangan mampu mempertahankan kepuasan kepada masyarakat terkait pelayanan yang sudah diberikan.

## B. Kendala Efektifitas Sistem Informasi Desa

Upaya pemerintah dalam melakukan pembenahan di tingkat desa terus dilakukan, salah satunya adalah melalui perbaikan sistem informasi. Berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, mewajibkan pemerintahan desa untuk mengembangkan Sistem Informasi Desa (SID)[22]. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa manfaat dari penerapan SID bagi desa yaitu mempercepat pengelolaan data desa, mempercepat pelayanan, memanfaatkan data desa, dan mewujudkan transparansi pengelolaan pemerintahan desa. Meskipun penerapan SID di desa memiliki banyak manfaat, namun terdapat kendala dalam beberapa faktor. yaitu faktor internal tantangan dari dalam (dari dalam desa)[23].

1. Kurangnya perhatian masyarakat desa mengenai informasi di Kelurahan Sekardangan. Perangkat pemerintah kelurahan harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat desa mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Desa. Hal ini akan menyebabkan masyarakat desa yang pada awalnya tidak peduli mengenai Sistem Informasi Desa akan menjadi lebih peduli. Saat ini banyak masyarakat desa yang tidak tahu mengenai data-data yang ada di desa. Keterlibatan masyarakat harus ditingkatkan khususnya dalam hal pembaharuan data-data administrasi desa seperti data penduduk desa dan data profesi penduduk desa. Semakin tinggi keterlibatan masyarakat dalam hal pembaharuan data-data administrasi desa, maka semakin tinggi akurasi data-data tersebut. Pemerintah desa harus secara aktif mengajak masyarakat desa untuk peduli pada website yang disediakan oleh kelurahan[24].
2. SID hanya berbentuk SID fisik atau hanya menampilkan struktur pemerintah desa. Kurang updatenya informasi yang menunjukkan tentang pengembangan desa seperti program kerja, event ataupun laporan dana desa yang dikeluarkan berbentuk fisik. Harusnya ada Informasi berbentuk fisik yang melabelkan bahwa pemerintah desa berjalan dengan baik dan bagaimana mestinya, apalagi sistem informasi desa yang berupa website, yang mana dalam era ini merupakan suatu keharusan seiring perkembangan teknologi dan pengaruh zaman. Website desa tersebut berguna untuk memberikan informasi kepada semua orang khususnya masyarakat setempat agar sama-sama mengetahui apa saja yang sudah dilakukan pemerintah desa[25].

## VII. SIMPULAN

Dalam mengukur efektifitas suatu organisasi, dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima, Cepat, dan Efisien di Desa Sekardangan Kecamatan Sidoarjo. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas Sistem Informasi Desa (SID) di dukung oleh 3 indikator.

Dalam pendekatan sumber (resource approach) ditunjukkan pada sumber daya manusia yang berkaitan dengan operator Sistem Informasi Desa atau yang menjalankan Sistem Informasi Desa, sudah memberikan kinerja yang baik dan sesuai apa yang ditentukan oleh Kelurahan. Namun terdapat kendala pada Sistem Informasi Desa berbasis Website yang dimana masih banyak kalangan yang usianya sudah berumur belum sepenuhnya paham dan mengetahui teknologi. Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan harus mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terutama kalangan yang lebih tua agar bisa menggunakan sistem berbasis website tersebut. Dengan ini dapat mengurangi pelayanan terhadap masyarakat secara langsung dengan bertatap muka.

Pada pendekatan proses (process approach) kualitas Sistem Informasi Desa (SID) dan kualitas pelayanan Sistem Informasi Desa (SID) belum terlihat adanya kendala karena pada pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sekardangan selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu kepercayaan yang sudah diberikan masyarakat terhadap pemerintah Kelurahan Sekardangan harus dimanfaatkan untuk membangun desa yang lebih baik lagi. Sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dan pada pendekatan sasaran (goal approach) dalam kepuasan masyarakat dibuktikan dari penilaian masyarakat terhadap pemerintah Kelurahan Sekardangan sudah baik dalam menjalankan tugasnya. sehingga membuat masyarakat puas atas kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat menjadi hal yang cukup penting karena dari hal tersebut dapat dilihat bahwa kemampuan dari pemerintah kelurahan dalam melaksanakan kewajibannya sudah baik.

Dari 3 indikator tersebut dapat diurutkan yang paling efektif ada pendekatan proses, pendekatan sasaran, dan yang terakhir pendekatan sumber. Pendekatan sumber berada pada posisi kurang efektif

## Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Administrasi Publik. Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Amat Adi Subhan Selaku Kepala Kelurahan Sekardangyang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini, Ibu Putri Selaku Operator Sistem Informasi Desa yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan, serta semua pihak yang terlibat. Penulis menyadari dalam penulisan jurnal ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan jurnal ini.

## REFERENSI

- [1] Perkembangan Teknologi Semakin Pesat [Internet]. Available from: <https://www.kompasiana.com/nazwa51056/6103b5ed15251078ad524b44/perkembangan-teknologi-semakin-pesat>
- [2] UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [3] Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.
- [4] Undang Undang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan.
- [5] Satrio Ageng Rihardi, Arnanda Yusliwidaka, Sukron Mazid. EFEKTIVITAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN SIKDES (SISTEM INFORMASI KONEKTIVITAS DESA) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*. 2019;3(1).
- [6] Rahimi Fitri, Arifin Noor Asyikin, Agus Setiyo Budi Nugroho. PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DESA UNTUK MENUJU TATA KELOLA DESA YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) BERBASIS TIK. *Jurnal Positif*. 2017;3(2):99–105.
- [7] Apriyansyah, Maullidina I, Purnomo EP. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*. 2018;4(1):10–24.
- [8] Maharani H dan MULfa. Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Web. *Jurnal Informasi dan Teknologi*. 2022;
- [9] SABENNA Y. EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA MURTIGADING, KECAMATAN SANDEN, KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2019.
- [10] Martani dan Lubis. Teori Organisasi: Perspektif makro. Pusat Antar Universitas – Universitas Indonesia.; 2007.
- [11] Sugiyono ProfDr. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 26th ed. Bandung: Alfabeta; 2017. 330 p.
- [12] Saleh. Analisis data kualitatif. [eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id). 2017;
- [13] Martani H dan LHSB. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia; 1987.
- [14] Apriyansyah. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik* <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i15901>. 2018;Volume 4 No. 1.
- [15] Mukhsin. Peranan teknologi informasi dan komunikasi menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom* [teknokom.unwir.ac.id](http://teknokom.unwir.ac.id). 2020;
- [16] Website Kelurahan Sekardangan (<http://kelsekardangan.sidoarjo.kab.go.id/>).
- [17] S Suand. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan* . 2019;
- [18] Silvia. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Perdana Mandiri. *urnal Administrasi dan Manajemen*. 2023;
- [19] I Nurdin. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). [eprints.ipdn.ac.id](http://eprints.ipdn.ac.id). 2019;
- [20] Muaddib. Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban. *Jurnal Ilmiah Nusantara*. 2022;

- [21] L Darwati. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang . Journal for Quality in Women's Health. 2018;
- [22] AM Amanu. ANALISIS TRANPARANSI PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DESA (APBDes)(Study Kasus Desa Ngadimulyo Kecamatan Sukorejo . repository.yudharta.ac.id. 2020;
- [23] Anto. Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Surat Desa Pekiringan Alit Berbasis Web. Information System Jurnal Teknik. 2023;
- [24] Karimullah, Maulany, Muhamamd Amiruddin. Problematika Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia. Jurnal Laboratorium Syariah dan Hukum. 2022;Vol 3, No 4.
- [25] R Windyaningrum. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pengembangan Sistem Informasi Desa Pada Website Pemerintah Desa. repository.ut.ac.id. 2016;

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*