

Shintya

by Sri Indah

Submission date: 25-Aug-2023 11:09AM (UTC+0500)

Submission ID: 2149908239

File name: REVISI_JURNAL_SHINTYA_KURNIAWATI_copy.pdf (384.61K)

Word count: 8199

Character count: 54658



Artikel

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DESA KALIDAWIR KABUPATEN SIDOARJO

Shintya Kurniawati¹, Lailul Mursyidah²

¹ Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

² shintyakurniawati123@gmail.com

³ lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstrak

Sistem informasi pelayanan publik melibatkan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan, pengelolaan, dan mekanisme pengiriman informasi antara penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat, baik melalui komunikasi lisan maupun melalui media manual atau elektronik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan pemerintahan berbasis elektronik, yang dimana dalam pasal 86 menegaskan bahwa setiap desa harus memiliki Sistem Informasi Desa (SID) untuk melayani masyarakat desa dengan mudah melalui memberikan kemudahan dalam mengakses terkait informasi desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari individu atau perilaku yang diamati. Keabsahan data yang dikumpulkan diverifikasi melalui teknik triangulasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman proses ini melibatkan tiga langkah yaitu: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau kesimpulan. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. Penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2010:125-126) yaitu : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Fokus dalam penelitian ini berada di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui apakah program sistem informasi dalam pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai pemanfaatan teknologi serta mendorong terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik. Berdasarkan hasil observasi, ternyata dalam pelayanan publik berbasis elektronik mengalami permasalahan seperti tidak aktifnya sistem aplikasi SID, belum adanya sosialisasi oleh aparatur desa kepada masyarakat sehingga masih belum berjalan dengan efektif, dari aparatur desa mengalami kendala tersendiri yang menyebabkan salah satu aparatur desa mengelola beberapa aplikasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, dan Sistem Informasi

Abstract

Public service information systems involve a series of activities that include storage, management, and mechanisms for transmitting information between the provision of public services and the community, through oral and manual or electronic communication. In accordance with Law Number 6 of 2014 concerning the utilization of information technology and electronic-based government, in article 86 mandates each village to have a Village Information System (VIS) for convenient community access to relevant information. The study uses a qualitative, descriptive method, gathering written or observed data from

individuals' words or behaviors. The validity of collected data is verified through triangulation techniques. Data analysis is iteratively conducted until finished, following the process of data reduction, data presentation, and data verification or conclusion, as proposed by Miles and Huberman. The researcher uses purposive sampling techniques to select informants. This study utilizes the effectiveness measurement proposed by Sutrisno (2010:125-126), which includes: program comprehension, accuracy of targets, timeliness, achievement of goals, and tangible changes. The focus of this research is on Kalidawir Village in the Tanggulangin Sub-district, Sidoarjo Regency, to determine whether the information system program in public services aligns with Law Number 6 of 2014 regarding technology utilization and promotes the realization of an electronic-based government system. Based on the observation results, it turns out that the electronic-based public service encounters issues such as the inactivity of the VIS application system, lack of village apparatus socialization to the community resulting in ineffective implementation, and village apparatus facing individual challenges leading to the management of multiple applications.

Keywords: Effectiveness, Public Service, and Information Systems.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik awalnya terbentuk dari partisipasi masyarakat dan bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat (Suharta & Firdausi, 2019). Di Indonesia, terdapat tiga Undang-Undang yang secara khusus mengatur tentang desa. Undang-Undang pertama adalah UU No. 19 Tahun 1965 tentang Desapraja, kemudian UU No. 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, dan yang terakhir UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Selain itu, peraturan desa juga dikaitkan dengan peraturan pemerintahan daerah, seperti UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, di mana terdapat beberapa pasal yang berkaitan dengan pemerintahan desa. Kedudukan Sistem Informasi Desa (SID) sangat penting bagi masyarakat desa, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, khususnya diatur dalam Pasal 86. Pasal ini menjelaskan bahwa pemerintah diwajibkan menerapkan SID di desa untuk melayani masyarakat desa. Melalui SID, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait desa. Langkah ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk menjadi efektif, upaya penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan di wilayahnya sendiri, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat.

Hal ini mencakup pemenuhan sarana dan prasarana umum, penyelenggaraan pendidikan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, bidang ketenagakerjaan, serta penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya (Saputra & Widiyarta, 2021). Untuk meningkatkan pelayanan publik, Provinsi Jawa Timur telah menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur. PERDA ini menjadi landasan hukum yang memungkinkan pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Dalam pedoman tersebut, diberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dengan merujuk pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas (Suharta & Firdausi, 2019). Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik, diperlukan perubahan dalam sistem dan prosedur pelayanan melalui berbagai program informasi. Salah satu implementasi dari program ini adalah Sistem Informasi Desa, yang merupakan bagian dari e-government. Sistem Informasi Desa ini bertujuan untuk memperbaiki dan menyederhanakan proses pelayanan di tingkat pemerintah desa, sehingga dapat lebih

efektif dalam menyelesaikan masalah yang muncul dalam tatanan pemerintah desa. Dengan menggunakan Sistem Informasi Desa, diharapkan pemerintah desa dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan kepada masyarakat. Program ini dapat membantu dalam mengelola informasi, mengoptimalkan proses administrasi, dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa. Dengan adanya perubahan ini, diharapkan bahwa pelayanan publik di tingkat pemerintah desa dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat setempat, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan daerah. Dari inovasi tersebut pemerintah pusat dan daerah telah memulai pengembangan inovatif e-government yang bertujuan untuk menciptakan sistem yang saling terintegrasi. Di Indonesia, pengembangan e-government telah didukung oleh beberapa regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Informasi Teknologi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Oleh karena itu, desa juga perlu mendapatkan akses informasi melalui Sistem Informasi Desa yang berfungsi untuk mengelola data dan informasi secara menyeluruh di tingkat desa. Sistem ini juga membuka ruang partisipatif antara masyarakat dan aparatur desa guna membangun suasana demokratis dengan menggunakan perangkat lunak software (Apriyansyah et al., 2019). Program ini juga membantu pemerintah desa dalam mendokumentasikan data dan kegiatan masyarakat secara lebih efisien (Apriyansyah et al., 2019). Dengan menggunakan sistem informasi, kinerja pemerintahan desa dapat ditingkatkan dalam segi efisiensi dan kemudahan (Melinda et. Al., 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, terdapat usaha untuk mendorong penggunaan teknologi informasi dan mencapai sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pasal 86 secara terperinci menjelaskan bahwa desa diberikan fasilitas dan tanggung jawab untuk memiliki Sistem Informasi Desa (SID) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi administrasi desa. Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Apabila sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya, dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif (Mardiasmo, 2017: 134). Secara umum, efektivitas mengacu pada keterkaitan antara output atau hasil yang dicapai dengan tujuan serta prosedur yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Efektivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui implementasi kebijakan dan prosedur yang relevan. Dalam konteks ini, tingkat keefektifan organisasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya (Beni, 2016: 69). Efektivitas merujuk pada hubungan antara tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Suatu proses kegiatan dianggap efektif jika berhasil mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (Mahmudi, 2010: 143). Secara kesimpulannya, efektivitas memainkan peran krusial dalam pencapaian tujuan dan sasaran secara tepat. Untuk mengevaluasi keberhasilan suatu program, kita dapat menerapkan metode pengukuran efektivitas yang diajukan oleh Edy Sutrisno (2010:125-126) meliputi: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, perubahan nyata.

Hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa Layanan administrasi adalah suatu kebutuhan esensial dalam setiap sistem pemerintahan sehingga pelaksanaan program harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Publik (UUPP). Ma'arif (2013) juga menyatakan bahwa Layanan administrasi dapat diorganisir secara teratur melalui pengembangan standar pelayanan publik, yang bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal atau good governance yang berkualitas (Zutiasari et al., 2020). Berdasarkan pedoman Peraturan Bupati No. 48 Tahun 2019, terdapat sebuah kebijakan implementasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan kemudahan kepada berbagai objek yang penting. Fokus dari pelayanan ini adalah untuk penyediaan akses informasi yang luas kepada masyarakat (Setyawan, 2022). Sistem Informasi Desa (SID) merupakan suatu alat yang dibangun dengan tujuan untuk mendukung keterlibatan masyarakat desa dalam proses

pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pembangunan desa serta pengelolaan potensi dan sumber daya yang ada. SID melibatkan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan tenaga manusia sebagai komponen utamanya (Aziz Nandana Sumarno, dan Suranto, 2020). Sistem Informasi Desa (SID) adalah sebuah inovasi e-government yang telah dikembangkan di tingkat desa. SID berfungsi sebagai sebuah aplikasi yang membantu pemerintahan desa dalam mendokumentasikan data terkait dengan kehidupan di desa tersebut. Dalam skala yang lebih luas, SID merupakan serangkaian sistem yang bertujuan untuk mengelola sumber daya di komunitas desa dengan memadukan perangkat keras, perangkat lunak, dan tenaga manusia. Tujuan utama SID adalah menciptakan pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, serta meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Yoraeni et al., 2022).

Sistem Informasi Desa (SID) diimplementasikan dengan tujuan mendorong transparansi dan akses informasi yang sesuai dengan visi Kalurahan Panggunharjo. Visi tersebut berfokus pada penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, dan bertanggung jawab guna mencapai masyarakat yang demokratis, mandiri, sejahtera, serta memiliki kesadaran terhadap lingkungan (Sulistyowati et al., 2021). Pada tahap awal, diperlukan implementasi Sistem Informasi Desa (SID) di beberapa desa dengan dukungan dari Pemerintah Desa Rejoso. Dalam hal ini, Pemerintah Desa Rejoso memberikan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, efektivitas, dan partisipasi dalam tugas-tugas pemerintahan desa (Ahmad Sunaryo & Imam Rosidi, 2020). Peran penting Sistem Informasi Desa (SID) dalam masyarakat desa tidak bisa diremehkan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Pasal 86 dalam undang-undang tersebut mengharuskan pemerintah menerapkan SID di desa agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan adanya SID, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk mendapatkan informasi mengenai desa mereka (Karimullah et al., 2022). Dengan adanya teknologi informasi, pemerintah desa dapat berinteraksi dan berbagi informasi dengan warganya, sehingga mempermudah pengelolaan pemerintahan desa serta memberikan pelayanan dan informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, teknologi informasi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan pengolahan data (Sucipto et al., 2022). Pengukuran efektivitas Sistem Informasi Desa merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam pengoperasian Sistem Informasi Desa (Rahayu et al., 2021).

Menurut Pasolong (2007), efektivitas adalah salah satu aspek penting dalam mencapai hasil produktivitas yang optimal. Efektivitas ini berkaitan dengan kemampuan mencapai target secara kuantitas, kualitas, dan waktu yang ditetapkan, yang pada akhirnya mempengaruhi keberhasilan kerja secara keseluruhan (Apriyansyah et al., 2019). Keberhasilan mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati merupakan faktor krusial dalam setiap kegiatan organisasi dan program. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan berhasil terwujud (Suharta & Firdausi, 2019). Menurut Ariyani, Indah Mindarti, dan Nuh (2016), Inovasi memainkan peran penting dalam perkembangan dan kemajuan suatu organisasi pemerintahan. Sektor publik memiliki beberapa bentuk inovasi, seperti inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi atau kebijakan, serta inovasi sistem. Dalam konteks ini, aplikasi SIPRAJA dapat dianggap sebagai sebuah inovasi metode pelayanan, karena melibatkan perubahan baru dalam interaksi dengan pelanggan dan pendekatan baru dalam penyediaan serta pemberian layanan (Ilmu & Politik, 2020). Pemerintah Desa Karijati, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang telah sukses mengimplementasikan sistem aplikasi inovatif yang dikenal sebagai Sapa Cetar. Aplikasi ini digunakan oleh seluruh penduduk dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh kantor pemerintahan desa. Melalui pemanfaatan teknologi yang terus berkembang, aplikasi ini telah berhasil dalam membantu meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan digital di tingkat desa. Dengan demikian, hal ini juga memberikan kontribusi positif dalam pertumbuhan ekonomi digital di wilayah tersebut (Anggraeni & Purnamasari, 2022). Desa Tegalsawah, yang terletak di Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, telah menjalin kemitraan dalam PKM. Meskipun desa tersebut memiliki arsip, saat ini arsip yang ada belum dioptimalkan sepenuhnya. Oleh karena itu, perlu dikembangkan Sistem Informasi Pelayanan Desa (SIPEDES) guna

mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SIPEDES, aparat desa, masyarakat, dan pemerintahan dapat dengan mudah mengakses informasi melalui Sistem Informasi Desa yang ada (Fikri et al., 2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sebagai teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai instrumen utama. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori Siagian (2015), yang membahas efektivitas pengukuran sumber daya, dana, sarana, dan prasarana. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan aspek jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, batas waktu, serta prosedur tata cara pelayanan yang harus diikuti. Pada gambar dibawah adalah data jumlah penduduk yang ada di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Gambar 1. Untuk Data Jumlah Penduduk

B. POTENSI SUMBER DAYA MANUSIA					
A. JUMLAH					
Jumlah laki-laki	1938 orang				
Jumlah perempuan	2019 orang				
Jumlah rata-rata	1948 RM				
Rata-rata penduduk	3.152.96 per RM				
B. USIA					
Usia	Laki-laki	Perempuan	Usia	Laki-laki	Perempuan
0-12 bulan	orang	orang	13 tahun	orang	orang
1 tahun	orang	orang	14 tahun	orang	orang
2 tahun	orang	orang	15 tahun	orang	orang
3 tahun	orang	orang	16 tahun	orang	orang
4 tahun	orang	orang	17 tahun	orang	orang
5 tahun	orang	orang	18 tahun	orang	orang
6 tahun	orang	orang	19 tahun	orang	orang
7 tahun	orang	orang	20 tahun	orang	orang
8 tahun	orang	orang	21 tahun	orang	orang
9 tahun	orang	orang	22 tahun	orang	orang
10 tahun	orang	orang	23 tahun	orang	orang
11 tahun	orang	orang	24 tahun	orang	orang
12 tahun	orang	orang	25 tahun	orang	orang

Sumber : Pihak Balai Desa Kalidawir Sidoarjo

Berdasarkan gambar 1, dapat dijelaskan bahwa Desa Kalidawir terletak di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Pada Tahun 2023, populasi Desa Kalidawir mencapai 3.957 orang, terdiri dari 1.938 laki-laki dan 2.019 perempuan. Sebelumnya, Desa Kalidawir dianggap sebagai desa mati karena kurang produktif dalam waktu yang lama dan memiliki akses yang tidak memadai untuk menuju desa lainnya (Firmansyah, 2020). Namun, saat ini Desa Kalidawir telah mengalami perubahan dengan mengembangkan sektor pertanian dan mendirikan 35 unit usaha kecil, termasuk industri dan kerajinan. (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2018:74). Salah satu contoh kerajinan atau usaha industri yang berperan penting dalam perekonomian adalah batik yang dihasilkan oleh KUB Lestari. Keberadaan industri ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi Kabupaten Sidoarjo dalam memperkaya budaya dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, 2018:13).

Di Desa Kalidawir memiliki 21 aplikasi website desa dalam pelayanan publik yang sudah aktif sejak tahun 2015, namun yang sering digunakan adalah 10 aplikasi website. Dari hasil wawancara dan observasi oleh peneliti, ditemukan sebuah permasalahan terkait Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik di Desa Kalidawir seperti, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bagaimana mengurus suatu dokumen atau menggunakan pelayanan publik secara online karena memang belum diadakan edukasi terkait hal tersebut. Lalu dari aparat desa nya juga memiliki kendala tersendiri yang menyebabkan ada salah satu aparat desa memegang atau mengelola beberapa aplikasi karena kurangnya sumber daya manusia yang ada di desa serta kurangnya pemahaman mengenai *job description* dan tidak adanya prosedur untuk mengelola standar pelayanan, dan ada beberapa aplikasi yang sudah tidak di update lagi seperti <https://desakami.com/daerah/detail/3515060/tanggulangin,SID>, dan SDG'S. Berdasarkan hasil wawancara kepada kasi pemerintah dan kasi pelayanan diketahui bahwa ada kendala dalam website desakami yang sudah tidak dipengaruhi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2. Contoh Website Desakami yang sudah tidak aktif



Sumber: Pihak Balai Desa Kalidawir Sidoarjo

Berdasarkan gambar 2 menjelaskan di website ini sudah tidak berjalan lagi dikarenakan beberapa masalah seperti banyaknya website atau sistem aplikasi dari pemerintah untuk desa sehingga masih kewalahan dalam mengelolanya, serta kurangnya pemahaman dan sumber daya manusia yang ada. Saat peneliti melakukan wawancara dengan aparat desa bahkan ada yang sudah tidak tau atau siapa yang mengelola website tersebut.

Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian sekarang diantaranya adalah penelitian (Suharta & Firdausi, 2019) dan (Nuraida, 2020). Dari kedua penelitian tersebut membahas terkait teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126) meliputi: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

Namun berbeda dengan penelitian sekarang, penelitian terdahulu memiliki fokus yang berbeda dimana pada penelitian (Nuraida, 2020) menjelaskan terkait tujuan adanya Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cislak Kabupaten Subang yang mengalami permasalahan seperti Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang tidak memahami hak dan kewajibannya, Program Keluarga Harapan (PKH) belum berjalan efektif karena masih banyak masyarakat miskin yang belum mendapatkan bantuan dan belum adanya pendamping terkait Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak melaksanakan sosialisasi peningkatan kemampuan keluarga satu bulan sekali. Serta pada penelitian (Suharta & Firdausi, 2019) berfokus menjelaskan terkait Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Sisir Kota Batu yang dimana terdapat perbedaan yaitu pada penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan *snowball sampling*.

Pada penelitian sekarang mengalami kebaruan dimana penelitian ini berfokus pada permasalahan yang terjadi didesa mengenai Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik, serta bagaimana cara penyelesaiannya. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo apakah sistem aplikasi yang digunakan di desa sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai pemanfaatan teknologi informasi serta mendorong terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik. Serta dapat mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga dapat memberikan cara penyelesaiannya. Sehingga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sebuah manfaat untuk menambah wawasan terhadap masyarakat mengenai sistem informasi dalam pelayanan publik, mengingat bahwa sebuah informasi itu sangat penting dilakukan supaya dapat menjadikan sebuah program pelayanan yang lebih efektif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Apriyansyah et al., 2019). Menurut definisi Bogdan dan Taylor (sebagaimana dikutip oleh Moleong, 2014:4), metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu atau perilaku yang dapat diamati (Kumianto, 2021). Proses penelitian ini melibatkan penggunaan pertanyaan dan prosedur pengumpulan data yang spesifik, analisis data yang dilakukan secara induktif dari tema-tema yang spesifik ke tema-tema yang lebih umum, serta penafsiran makna data. Keabsahan data yang dikumpulkan melalui teknik triangulasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sejalan dengan pendapat Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:334). Proses ini melibatkan tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini menggunakan teori pengukuran pengukur efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126) meliputi: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di Balai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Pemilihan pada lokasi tersebut dengan pertimbangan mengenai permasalahan yang ada, khususnya mengenai Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dalam memberikan sebuah informasi mengenai pelayanan publik secara online atau digital belum optimal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yaitu dengan melibatkan interaksi sosial antara peneliti dan informan (Moleong, 2010:125-126). Dalam metode ini, peneliti secara langsung mendatangi lokasi sebagai objek penelitian (Apriyansyah et al., 2019). Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan (Kumianto, 2021). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data tidak langsung yang menyediakan data pendukung yang diperlukan oleh peneliti (Deddy, 2004:195). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambar dan tabel. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal terkait dan situs internet yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan dalam penelitian ini. Metode ini melibatkan pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu, dengan tujuan untuk menemukan informan kunci yang sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja dan tidak dibuat-buat guna memastikan akurasi penelitian. Informan dipilih berdasarkan kemampuannya untuk memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi daerah penelitian dan masalah yang diteliti. Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini, peneliti mengambil 8 orang informan yaitu : Kepala desa kalidawir (informan), Sekretaris desa (informan), Kasi pemerintah desa (key informan), 2 orang staff pelayanan (key informan), 3 orang masyarakat desa (informan).

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Kegiatan ini melibatkan penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh berbagai penyelenggara pelayanan publik, termasuk institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik. Keberhasilan Sistem Informasi Desa dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat diukur melalui efektivitasnya. Efektivitas merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan dan sasaran yang disepakati dalam setiap kegiatan organisasi maupun program. Efektivitas dapat tercapai ketika tujuan dan sasaran yang ditetapkan berhasil terpenuhi. Semakin tinggi persentase target yang tercapai, semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya (Hani, 2015:7). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi dalam pelayanan publik di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Analisis dalam penelitian ini mengacu pada pengukuran efektivitas yang diusulkan oleh Sutrisno (2010:125-126), seperti pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, perubahan nyata.

3.1 Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi yang ada di Desa

Sistem informasi pelayanan publik melibatkan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan, pengelolaan, dan mekanisme pengiriman informasi antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, baik melalui komunikasi lisan maupun melalui media manual atau elektronik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan pemerintahan berbasis elektronik, pasal 86 menegaskan bahwa setiap desa harus memiliki Sistem Informasi Desa (SID). Namun, masih terdapat berbagai masalah terkait SID di Indonesia, bahkan beberapa desa hingga saat ini belum mengimplementasikan SID tersebut. Meskipun undang-undang ini telah ada sejak tahun 2014, baru-baru ini baru terealisasi, dan bahkan ada desa yang belum menerapkannya. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam merealisasikan hal ini dengan melakukan pengawasan terhadap desa agar pengelolaan SID berjalan dengan jelas dan sistematis. Terdapat beberapa tantangan internal yang dihadapi dalam pengembangan sistem informasi untuk pembangunan desa, seperti kurangnya data administrasi desa yang lengkap dalam membangun SID, keterbatasan SDM desa dalam pengelolaan dan pengembangan SID, kesulitan dalam menarik perhatian masyarakat desa terhadap informasi pembangunan lokal, serta ketidaksesuaian aplikasi sistem informasi yang disediakan atau dikembangkan untuk desa dengan karakteristik setempat.

Termasuk di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dalam Sistem Informasi Desa (SID) tidak aktif lagi sejak Tahun 2018, namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat desa masih menggunakan sistem aplikasi yang lainnya, berikut sistem aplikasi yang ada di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

Tabel 1. Penanggungjawab sistem aplikasi di Balai Desa Kalidawir

No	Nama Aplikasi	Keterangan	Penanggung Jawab
1	Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Aktif tahun 2017	Sistem Keuangan Desa (Siskeudes), sebelumnya dikenal sebagai SIMDA Desa, merupakan hasil pengembangan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Aplikasi Siskeudes dirancang dengan fitur-fitur yang sederhana dan mudah digunakan, sehingga mempermudah pengoperasiannya. Tujuan utama dari aplikasi Siskeudes adalah memudahkan pemerintah desa dalam mengelola keuangan secara optimal, serta menjadi alat kendali dan tolak ukur akuntabilitas pengelolaan keuangan desa. Keberadaan Siskeudes juga bermanfaat dalam mengevaluasi kinerja pemerintah desa, terutama dalam hal pengelolaan keuangan.	Kaur Keuangan
2	Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) Aktif tahun 2015	Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data mengenai sumber daya yang ada di suatu desa atau kelurahan, termasuk sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya ekonomi. Hal ini bertujuan untuk membentuk gambaran lengkap mengenai potensi dan karakteristik desa atau kelurahan tersebut. Dengan memiliki profil yang komprehensif, pemerintah dan pihak terkait dapat melakukan perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan yang lebih baik dalam upaya memajukan desa atau kelurahan tersebut.	Kasi Pemerintah Desa

3	Aplikasi Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan (Epdeskel) Aktif tahun 2019	Epdeskel merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan evaluasi perkembangan desa dan kelurahan guna menentukan tingkat perkembangan yang mereka capai. Tingkat perkembangan desa terbagi menjadi tiga kategori, yaitu desa kurang berkembang, desa berkembang, dan desa cepat berkembang. Fungsi utama dari aplikasi ini adalah untuk membantu desa dalam menjalankan evaluasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015. Evaluasi sendiri dilaksanakan oleh setiap desa setiap bulan Januari hingga minggu ketiga bulan Februari.	Kasi Pemerintah Desa
4	Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Aktif tahun 2020	Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) (Saputra & Widiyarta, 2021) adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk mengimplementasikan dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di tingkat desa atau kelurahan. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai surat permohonan, seperti izin mendirikan bangunan atau surat permohonan keringanan biaya. Selain itu, masyarakat juga dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengajukan pengaduan terkait masalah yang mereka hadapi dalam pelayanan publik.	Kasi Pelayanan
5	Indeks Desa Membangun (IDM) Aktif tahun 2022	Indeks Pembangunan Desa (IPD) dirancang dengan tujuan untuk mengevaluasi kemajuan dan kemandirian desa, serta menyediakan data dan informasi dasar yang diperlukan dalam proses pembangunan. Konsepnya mencakup kerangka kerja pembangunan berkelanjutan yang melibatkan aspek sosial, ekonomi, dan ekologi, guna mendorong desa menuju ke arah kemajuan dan kemandirian yang berkelanjutan.	Kasi Seksi Kesejahteraan
6	Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Plavon) Aktif tahun 2022	Plavon, sebuah layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat diakses secara online, bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Layanan ini mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang dapat dilakukan secara mandiri ataupun melalui bantuan petugas pelayanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk penerbitan KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya.	Kasi Pelayanan
7	Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Aktif tahun 2020	Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) adalah sebuah aplikasi yang memfasilitasi pengubahan dan rekomendasi	Kasi Seksi Kesejahteraan

		keanggotaan warga dalam Daftar Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) serta program-program bantuan pemerintah. Aplikasi ini merupakan solusi nasional bagi penerima berbagai jenis bantuan dari pemerintah. Untuk melakukan penginputan data, kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak sosial sangatlah penting guna memastikan program penanganan fakir miskin dapat berjalan sesuai tujuan dan fungsinya.	
8	Ebuddy Aktif tahun 2021	Ebuddy adalah sebuah aplikasi yang digunakan oleh ASN di Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung kegiatan sehari-hari mereka. Aplikasi ini menyediakan beragam fitur yang berguna, seperti pencatatan kegiatan harian, pengiriman disposisi surat dinas, persetujuan surat dinas, jadwal pertemuan, dan presentasi harian. Penggunaan Ebuddy sangat bermanfaat bagi ASN karena dapat mempermudah berbagai tugas yang mereka lakukan, terutama dalam hal surat menyurat.	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
9	Rupabumi Aktif tahun 2021	Rupabumi adalah sebuah representasi visual yang mencakup semua fitur topografi yang terlihat di permukaan bumi. Rupabumi terdiri dari dua jenis unsur, yaitu alami dan buatan. Dengan menggunakan aplikasi ini, kita dapat memperoleh informasi dan berkomunikasi dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan kerjasama di antara masyarakat. Rupabumi ini meliputi luas wilayah desa, seperti sungai, tanah, perkebunan, dan lain sebagainya (Juhadi, 2009).	Kasi Pemerintah Desa
10	Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) Aktif 2020	Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) merupakan sebuah sistem yang dapat membantu dalam pengumpulan, penyediaan, dan pengelolaan data serta informasi pembangunan daerah secara elektronik. Sistem ini dirancang untuk digunakan oleh pemerintah daerah dalam penyusunan, perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan daerah di tingkat nasional. Konsep utama dari SIPD adalah pemanfaatan data berbasis urusan untuk perencanaan, evaluasi, dan pengembangan pembangunan, yang terbagi menjadi empat bagian, yaitu e-Database, e-Planning, e-Budgeting, dan e-Money. SIPD memiliki peran penting dalam menyediakan informasi kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan layanan informasi pemerintah daerah yang terhubung dan terintegrasi, serta meningkatkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan efisien.	Kepala Urusan Perencanaan

Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel 1 menjelaskan bahwa untuk urusan penanganan sistem aplikasi yang ada di desa seperti pada tabel diatas menjadi sebuah tanggung jawab bagi kasi pemerintah, kasi pelayanan maupun kepala urusan perencanaan. Datas merupakan sistem aplikasi yang masih dipakai hingga saat ini, diantara 21 aplikasi desa yang ada.

4. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti menguraikan teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126) dengan mempertimbangkan lima variabel sebagai indikator keberhasilan program. Adapun kelima variabel tersebut mencakup:

1. Pemahaman Program

Untuk mengukur tingkat pemahaman masyarakat terhadap program, penggunaan program dapat membantu mengorganisir dan mengoperasikan berbagai rencana dengan lebih efisien. Dengan memperhatikan respons dari kelompok masyarakat, dapat diketahui sejauh mana program tersebut efektif atau tidak. Pemahaman merupakan proses untuk memahami sesuatu dengan lebih baik. Dalam penelitian sebelumnya mengenai pemahaman program Sistem Informasi Kelurahan (SIK) di Kelurahan Sisir Kota Batu, masyarakat telah dinyatakan siap berdasarkan observasi yang dilakukan. Namun, mereka belum menyadari bahwa sistem telah mengalami perubahan dari yang konvensional menjadi Sistem Informasi Kelurahan (SIK), yang memberikan perbedaan yang dapat dirasakan. Dalam hal ini, pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat telah siap. Oleh karena itu, perangkat kelurahan, khususnya pelaksana teknis sistem, memiliki peran yang sangat aktif dalam memberikan pelayanan yang memadai (Suharta & Firdausi, 2019).

Sedangkan, di Kecamatan Cislak Kabupaten Subang, tidak semua anggota Program Keluarga Harapan (PKH) memahami sepenuhnya hak dan kewajibannya sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Masih ada KPM yang tidak menghadiri fasilitas kesehatan, meskipun mereka seharusnya melakukan pemeriksaan kesehatan bulanan jika memiliki balita atau ibu hamil sesuai prosedur yang ditetapkan. Wawancara dengan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Cislak mengungkapkan bahwa pemahaman KPM terhadap hak dan kewajibannya masih belum optimal. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan tindakan tegas dari pemerintah dan pendamping PKH dalam memberikan informasi dan sosialisasi yang lebih efektif kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM), sehingga mereka dapat memahami dan melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH) dengan baik (Nuraida, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dalam pelaksanaan sistem aplikasi Desa Kalidawir dapat dikatakan cukup efektif, namun masyarakat masih kurang memahami program sistem aplikasi sehingga mereka belum tahu mengenai sistem informasi melalui online, misalnya saat membuat akta kelahiran di aplikasi Plavon itu dapat diisi sendiri oleh masyarakat, namun masih banyak yang melakukan pengurusan secara langsung dengan cara datang ke Kantor Balai Desa. Alasan mereka melakukan hal tersebut karena tidak mau ribet dalam pengurusannya kalau melalui online serta masih belum dilakukan edukasi atau sosialisasi dari aparat desa kepada masyarakat bagaimana cara menggunakan sistem informasi secara online. Dari segi aparat desa juga memiliki sebuah kendala dimana ada seseorang yang menangani atau mengelola beberapa sistem aplikasi dikarenakan masih terdapat kurangnya pemahaman program dan *job description* antara aparat desa dan kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola sistem aplikasi tersebut. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparat desa, mereka mengakui bahwa masih terjadi keawalan dalam mengelola sistem aplikasi, yang dimana jika muncul sistem aplikasi dan sudah dilakukan sosialisasi terhadap aparat desa namun tidak lama kemudian muncul lagi sistem aplikasi lain. Sehingga mereka kesusahan dalam pemahaman program. Ada 21 sistem aplikasi yang ada di Desa Kalidawir, namun yang sering digunakan hingga saat ini ada 10 sistem aplikasi. Pemanfaatan sistem informasi

yang efektif dapat mendukung aparatur desa dalam mengelola data dan informasi secara komprehensif di tingkat desa. Selain itu, hal ini juga membuka peluang partisipasi aktif antara masyarakat dan aparatur desa untuk membangun desa secara demokratis melalui penerapan perangkat lunak (software) yang sesuai. Dengan adanya sistem informasi, pemerintahan desa dan masyarakat dapat dengan mudah mendokumentasikan data terkait kepemilikan desa dan kegiatan masyarakat desa.

2. Tepat Sasaran

Keberhasilan suatu program yang dirancang oleh pengelola untuk kelompok sasaran dapat diukur berdasarkan tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat keberhasilan ini sangat dipengaruhi oleh sejauh mana program tersebut mampu merealisasikan sasaran yang telah ditentukan. Pada penelitian sebelumnya, telah dilakukan penyajian data di Kelurahan Sisir Kota Batu yang melibatkan pelatihan dan sosialisasi program atau sistem pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan sumber daya pendukung, terutama dalam hal sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan untuk mendukung implementasi sistem pelayanan yang ada. Dapat dikatakan bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem ini, karena telah ada persiapan sebelumnya di kelurahan. Oleh karena itu, petugas mampu menjalankan sistem ini dengan lancar (Suharta & Firdausi, 2019).

Sedangkan dalam Program Keluarga Harapan (PKH), sasaran utamanya adalah keluarga miskin dan rentan yang dipilih berdasarkan Basis Data Terpadu (BPS). Program ini terdiri dari beberapa komponen, termasuk kesehatan dan pendidikan. Komponen kesehatan melibatkan ibu hamil, ibu menyusui, serta anak-anak usia nol hingga enam tahun. Sementara itu, komponen pendidikan mencakup anak-anak di jenjang SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA, serta mereka yang berusia enam hingga 21 tahun dan belum menyelesaikan wajib belajar selama 12 tahun. Sejak tahun 2016, Program Keluarga Harapan juga memasukkan komponen kesejahteraan sosial yang mencakup lanjut usia, dengan prioritas diberikan kepada mereka yang berusia 60 tahun ke atas, serta penyandang disabilitas berat. Namun, dalam wawancara dengan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang, terungkap bahwa masih terdapat kekurangan dalam menjangkau seluruh masyarakat miskin dengan tepat sasaran. Bantuan dari PKH masih belum merata dan hanya mencakup sebagian kecil dari masyarakat yang berada dalam garis kemiskinan (Nuraida, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di desa Kalidawir masih kurang efektif karena masih belum tepat sasaran dalam sistem aplikasi yang ada masih belum di maksimalkan pengelolaannya oleh aparatur desa karena masih ada sistem aplikasi yang sudah tidak aktif seperti aplikasi Sistem Informasi Desa (SID) yang hanya digunakan terakhir Tahun 2018. Namun sudah ada upaya dari aparatur desa untuk mempertahankan sistem aplikasi yang sudah di gunakan supaya tetap digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat dan aktif untuk mengelola aplikasi yang ada. Dan di Desa Kalidawir masih belum tepat sasaran dalam memberikan sebuah program bantuan sosial itu yang dirasakan oleh beberapa masyarakat. Karena pada dasarnya masih ada masyarakat yang kurang mampu atau miskin tidak mendapatkan bantuan. Namun dari segi memberikan sebuah informasi kepada masyarakat terkait kapan pengambilan program bantuan, kapan pengambilan sebuah dokumen pengurusan itu sudah baik atau jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Tepat Waktu

Untuk mencapai efektivitas dalam pelaksanaan program, penting untuk mematuhi jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Pelaksanaan program yang tepat waktu merupakan kunci utama dalam kesuksesan suatu program. Keberhasilan suatu organisasi atau program ditentukan oleh kemampuan mereka dalam mengikuti jadwal yang telah ditetapkan dengan disiplin dan tepat waktu. Pada penelitian sebelumnya, sistem pelayanan telah beroperasi dengan baik melalui penerapan kebijakan pengelolaan database yang diperbarui setiap tahun. Selain itu, dalam pengembangannya ke depan, fokus akan lebih diberikan pada pengembangan layanan online (Suharta & Firdausi, 2019).

1
Dalam hasil wawancara dengan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang, ditemukan bahwa pencairan Program Keluarga Harapan (PKH) dari pemerintah pusat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, yakni setiap 3 bulan. Namun, tanggal pencairan tidak menentu, kadang pada awal, pertengahan, atau akhir bulan. Selain itu, terdapat kekurangan dalam pelaksanaan Pendampingan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga, di mana beberapa pendamping hanya melaksanakannya ketika ada pencairan dana PKH setiap 3 bulan. Seharusnya, pendamping menjalankan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga setiap bulan sesuai dengan tugas yang diberikan. Selain itu, terdapat 3 pendamping yang belum mengikuti pelatihan Family Development System atau Peningkatan Kemampuan Keluarga. Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pencairan dana PKH sudah tepat waktu, namun pendampingan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga belum efektif. Terdapat pendamping yang hanya melaksanakan pertemuan tersebut setiap 3 bulan sekali (Nuraida, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di desa Kalidawir dari ditemui hambatan seperti *down server* yang menyebabkan terganggunya dalam memberikan sebuah pelayanan publik secara optimal, misalnya dalam website <https://sipd.kemendagri.go.id/> itu jam untuk mengaksesnya hanya pagi, karena kalau sudah siang hari itu susah sekali saat mau masuk, dan hanya bisa dibuka atau diisi dua kali dalam setahun yaitu di bulan Maret dan Oktober. Sedangkan untuk jam operasional nya sudah tepat waktu dimana sudah dimulai pukul 08.00-14.00. Untuk memberikan informasi kepada masyarakat juga tepat waktu semisal kalau ada informasi pembagian program bantuan, sudah di share informasinya melalui undangan yang dibagikan dan informasi jam pengambilan di share melalui grup whatsapp. Desa kalidawir juga memberikan kontak petugas pelayanan kepada masyarakat yang sudah disediakan di depan meja, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi mengenai pelayanan yang akan dilakukan di desa. Namun dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas mengalami kesulitan untuk mengatur waktu atau menjawab pertanyaan dari masyarakat, karena dari masyarakat sering chat bahkan telepon nomor petugas walaupun di malam hari jadi merasa terganggu. Saat pandemi Covid-19 aparat desa masih beroperasi di Kantor Balai Desa Kalidawir dan masih memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, namun saat pandemi aparat desa menerapkan protokol kesehatan yang ada. Untuk solusi yang diberikan oleh aparat desa terkait masyarakat yang chat bahkan telepon nomor petugas pelayanan, sudah mulai akan dilakukan sebuah pesan otomatis yang merespon jadi kalau diluar jam operasional tidak akan dilakukan pelayanan.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan adalah sejauhmana tujuan dari aparat desa dalam meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik yang ada supaya dapat terealisasi dengan baik untuk mencapai tujuan yang efektif. Dalam rangka mencapai tujuan, diperlukan adanya upaya yang menyeluruh yang harus dipandang sebagai suatu proses. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan tahapan-tahapan baik dalam hal pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam hal periodisasi. Pada penelitian sebelumnya mengenai SIK (Sistem Informasi Kepegawaian), tujuan telah tercapai melalui pelatihan dan kegiatan lainnya yang direncanakan dalam program pelayanan surat menyurat di Kelurahan Sisir, Kota Batu. Proses tersebut berjalan dengan cepat, tepat, dan efisien, dan berhasil mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah kelurahan (Suharta & Firdausi, 2019).

Sedangkan dari hasil wawancara tersebut pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Banyak KPM (Keluarga Penerima Manfaat) yang masih tidak dapat memenuhi kewajiban hadir di fasilitas pendidikan dan kesehatan, meskipun beberapa KPM telah berhasil mengubah pola pikir mereka untuk keluar dari lingkaran kemiskinan. Menurut Sutrisno, untuk menilai efektivitas suatu program, kita perlu melihat sejauh mana tujuannya tercapai. Namun, dari segi pencapaian tujuan, program ini belum sepenuhnya berjalan secara efektif karena masih ada banyak KPM yang belum dapat memenuhi berbagai kewajiban yang ditetapkan (Nuraida, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di desa Kalidawir dapat dikatakan hampir tercapai tujuannya karena dari aparat desa sudah mulai membuat Standar Pelayanan, Alur pelayanan, dan Berapa lama sebuah pelayanan yang dilakukan. Supaya memberikan sebuah pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Dari desa juga sudah melakukan transparansi mengenai dana desa dipakai untuk apa saja dengan cara di buat banner lalu di taruh didepan Kantor Balai Desa.

5. Perubahan Nyata

Untuk mengetahui bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Maka dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat. Perubahan nyata yang dimaksud adalah dengan melihat bahwa sejauhmana program atau kegiatan webinar yang sudah dilakukan supaya memberikan sebuah efek atau dampak serta perubahan yang nyata sehingga dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif. Pada penelitian terdahulu di Kelurahan Sisir Kota Batu sudah menyelesaikan berbagai masalah dalam menyimpan, memproses, menyusun suatu data serta pelaksanaan kegiatan pelayanannya dapat dilakukan dengan baik dan efisien (Suharta & Firdausi, 2019). Namun, terjadi perubahan pada hasil wawancara di Kelurahan Cislak Kabupaten Subang pada tahun 2019. Dalam perubahan ini, ditemukan bahwa beberapa keluarga Penerima Manfaat tidak lagi menerima Program Keluarga Harapan secara sukarela tanpa adanya unsur paksaan dari pihak pendamping atau pihak kesejahteraan sosial. Meskipun demikian, pihak pendamping tetap berupaya memberikan dukungan agar KPM dapat mencapai kemandirian (Nuraida, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di desa Kalidawir tingkat keberhasilan sistem informasi juga sudah mengalami perubahan yang lebih baik, dimana saat dilakukan webinar mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik yang Efektif, Efisien dan Akuntabel di Era Digitalisasi. Yang dilakukan oleh Dosen Prodi Administrasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Saat dilakukan kegiatan webinar perangkat desa aktif memberikan sebuah pertanyaan mengenai permasalahan atau bagaimana cara memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel. Melalui kegiatan tersebut desa mengalami sebuah perubahan nyata dimana sudah memberikan kontak petugas pengurus pelayanan publik, supaya masyarakat dapat berkomunikasi mengenai pelayanan, dan sudah mulai membuat atau memperbaiki standar pelayanan yang ada.

Beberapa faktor yang menghambat implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo agar sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang bertujuan untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pemerintahan berbasis elektronik, adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia

Dalam hal ini dimaksudkan bahwa sistem informasi dalam pelayanan publik di Desa Kalidawir tidak dilakukan oleh petugas dalam mengelola sistem aplikasi yang ada, khususnya yang menangani tentang Sistem Informasi Desa (SID). Karena sudah lama tidak aktif kembali, disebabkan oleh banyaknya sistem aplikasi yang ada sehingga kewalahan dalam mengelola sistem aplikasi yang ada. Kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan kurangnya pemahaman program terkait sistem aplikasi. Dibutuhkan sebuah kesadaran dari aparat desa mengenai pentingnya sistem informasi dalam pelayanan publik, karena apabila tidak ada sistem informasi maka tidak ada cara berkomunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, dan juga akan terjadi kesulitan dalam mengelola data desa yang ada.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana memiliki peranan penting dalam mendukung efektivitas sistem informasi dalam pelayanan publik. Sarana prasarana ini mencakup berbagai jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan sistem informasi dalam pelayanan publik. Namun, di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, terdapat kekurangan perangkat komputer

yang memadai, fasilitas penyimpanan dokumen terkait pelayanan publik yang terbatas, serta keadaan ruangan yang belum terawasi dan belum memenuhi standar yang dibutuhkan.

Dari kelima variabel pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126), terlihat bahwa implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik belum optimal karena masih menghadapi beberapa kendala, salah satunya adalah kegagalan server yang mengganggu proses pelayanan publik secara daring. Walaupun permasalahan pada sistem informasi dalam pelayanan publik secara online masih ada maka aparat pemerintah Desa Kalidawir terus melakukan sebuah upaya untuk membuat pelayanan publik lebih efektif baik dari pelayanan secara langsung maupun melalui online. Kedepannya Desa Kalidawir akan membuat Standar Pelayanan, Alur pelayanan, dan Berapa lama sebuah pelayanan yang dilakukan. Supaya memberikan sebuah pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Serta akan diberikan sebuah edukasi atau rapat dengan masyarakat mengenai sistem informasi dalam pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dalam penerapan 5 teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126) yakni pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata telah berjalan dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bertujuan untuk mendorong penggunaan teknologi informasi dan mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Meskipun ada beberapa yang belum sepenuhnya berjalan atau terdapat masalah karena dari masyarakat yang masih belum mengetahui atau bagaimana menggunakan sistem informasi dalam pelayanan publik secara online melalui aplikasi, aparatur desa yang mengelola beberapa aplikasi karena kurangnya *job description* dan masih belum adanya standar pelayanan yang ada serta masih ada aplikasi yang sudah tidak berjalan sesuai dengan fungsinya. Tetapi pihak desa Kalidawir sudah memberikan sebuah solusi dalam menangani sistem informasi dalam pelayanan publik dalam pemahaman program dan perubahan nyata akan diadakan sebuah sosialisasi dengan masyarakat mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang efektif serta bagaimana alur menggunakan pelayanan secara online. Dan memberikan sebuah kontak petugas pengurus pelayanan supaya masyarakat dapat berkomunikasi mengenai pelayanan yang di hadapi. Sudah tepat waktu dan sasaran karena aparatur desa mampu mempertahankan aplikasi yang ada walaupun hanya 10 aplikasi yang sering digunakan diupayakan dengan maksimal dalam memberikan pelayanan, jam operasional di desa juga sudah jelas serta sudah mulai dibuatkan standar pelayanan yang lebih baik supaya memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan. Tujuan desa Kalidawir memberikan solusi adalah untuk memberikan informasi terkait sistem informasi dalam pelayanan publik yang efektif, transparansi dan efisien kepada masyarakat. Untuk mendukung program atau kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo tentunya terdapat sebuah kelemahan pada penelitian ini diantaranya seperti :

1. Saat peneliti meminta izin untuk melakukan wawancara kepada masyarakat yang kebetulan berjualan disitu jaraknya dekat dengan Balai Desa Kalidawir namun masyarakat tersebut menolak memberikan jawaban alasannya karena bukan dari Desa Kalidawir, sehingga peneliti mencari informan lain.
2. Saat peneliti meminta izin untuk meminta sebuah data *secreenshot* mengenai aplikasi pelayanan yang ada, ada yang tidak memberikan karena tidak mengetahui *password* beberapa aplikasi salah satunya seperti pada website <https://desakami.com/daerah/detail/3515060/tanggulangin> sudah tidak ada yang mengelola bahkan saat dibuka sudah *error*, contoh lainnya seperti sudah tidak berjalannya SID sejak lama.

3. Pada penelitian ini masih memerlukan data yang lebih spesifik tidak hanya menggunakan data observasi, wawancara dan dari segi dokumentasi juga masih kurang kalau hanya memberikan sebuah gambaran *screenshot* tampilan aplikasi, mungkin dapat ditambahkan dengan data yang lebih spesifik.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan rekomendasi penting bagi Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan inovasi atau perubahan yang lebih baik serta meningkatkan strategi kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa secara efektif supaya masyarakat dapat merasakan kemudahan serta kepuasan dalam pelayanan publik secara digital atau *online*.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyadari, bahwa penyusunan Tugas Akhir Jurnal ini masih jauh dari kesempurnaan tanpa doa dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan atas penyusunan jurnal ini. Oleh karena itu penulis akan memberikan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatulloh, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Ibu Poppy Febriana, S.Sos. M.Med.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
3. Ibu Ilmi Usrotin, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
4. Ibu Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama dalam penyusunan jurnal.
5. Keluarga yang telah memberikan begitu banyak kasih sayang, perhatian, dukungan serta doa sehingga penulis mampu menyelesaikan jurnal ini.
6. Pacar yang senantiasa memberikan semangat, doa serta nasihat dan membantu selama ini. Dan selalu jadi penyemangat dalam penulisan jurnal ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih turut membantu dan memberikan dukungan atas penyusunan jurnal penelitian ini.

Referensi

1. Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(agustus 2017), 1–6.
2. Ahmad Sunaryo, & Imam Rosidi. (2020). Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *J-KIS: Jurnal Komunikasi Islam*, 1(2), 63–69. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v1i2.186>
3. Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Ceta. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
4. Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10–24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>
5. Fikri, R., Amrillah, M. F., Selwa, H., & ... (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis Website Di Desa Pedekik Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis. ... *Information Technology* ..., 4. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/view/3154>
6. Ilmu, F., & Politik, I. (2020). *Jurnal Syntax Transformation*. 1(6), 206–213.
7. Juhadi, J. (2009). Fungsi Dan Aplikasi Peta Rupabumi Untuk Pembelajaran Di Sekolah. *Geo Edukasi*, 1(2).
8. Karimullah, A., Maulany, R. R., & Amiruddin, M. (2022). Problematika Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia. *Ma'mal: Jurnal Laboratorium Syariah Dan Hukum*,

- 3(4), 335–351. <https://doi.org/10.15642/mal.v3i4.134>
9. Kurnianto, S. (2021). *Implementasi Kebijakan Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Pelayanan Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis*. 1(1), 689–697.
 10. Nuraida, N. (2020). Efektifitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cislak Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 148–165. <https://doi.org/10.37950/paj.vi.741>
 11. Rahayu, A. D., Lestari, H., & ... (2021). Efektivitas Sistem Informasi Di Desa Purwogondo, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal. *Journal of Public Policy ...*, 10(4), 113–129. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/32123>
 12. Risqi, M. D., & Murahman, M. (2023). Efektivitas Penggunaan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) dalam Pengelolaan Dana Desa. *Demokrasi*, 3(1), 39–52. <https://doi.org/10.36269/dmkr.v3i1.1440>
 13. Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
 14. Satriawan, W., Santika, I. D., Naim, A., Tarbiyah, F., Raya, B., Selatan, L., Timur, L., Bakoman, A., & Panggung, P. (2021). Guru Penggerak Dan Transformasi Sekolah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Volume*, 11(1), 1–12.
 15. Schwarz, P., Body, J. J., Cáp, J., Hofbauer, L. C., Farouk, M., Gessl, A., Kuhn, J. M., Marcocci, C., Mattin, C., Muñoz Torres, M., Payer, J., Van De Ven, A., Yavropoulou, M., Selby, P., & (2014). شيمي مواد غذائي. *European Journal of Endocrinology*, 171(6), 727–735. <https://ej.e.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
 16. Setyawan, A. (2022). Penggunaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Wonokerto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(05), 42–51.
 17. Sucipto, A., Jupriyadi, J., Nurkholis, A., Budiman, A., Pasha, D., Firmansyah, G., & Sangha, Z. K. (2022). Penerapan Sistem Informasi Profil Berbasis Web Di Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 29. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1512>
 18. Suharta, S. R., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (Sik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kelurahan Sisir Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 64–69. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1718>
 19. Sulistyowati, F., Tyas, H. S., Dibyorini, M. C. R., & Puspitasari, C. (2021). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) untuk Mewujudkan Smart Village di Kelurahan Panggungharjo, Sewon, Bantul, DI Yogyakarta. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 23(1), 213–226.
 20. Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4–10. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
 21. Zutiasari, I., Saputri, S. E., Yuvita, L. F., Hotimah, H., Assegaff, M. F., & Malang, U. N. (2020). Sistem Aplikasi Tata Kelola Administrasi (SIPATAS) dalam Peningkatan Pelayanan Prima Administrasi Desa. *Jurnal Karinov*, 3(3), 140–146.

Shintya

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unsub.ac.id Internet Source	3%
2	jurnal.uns.ac.id Internet Source	1%
3	eprints2.undip.ac.id Internet Source	1%
4	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
5	jurnalfsh.uinsby.ac.id Internet Source	1%
6	www.researchgate.net Internet Source	1%
7	journal.unhas.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

Shintya

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17