

Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo

The Effectiveness of Information Systems in Public Service in Kalidawir Village Sidoarjo Regency

Shintya Kurniawati¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

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

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. Fokus penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2010:125-126) yaitu : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Lokasi 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

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dibangun melalui keterlibatan masyarakat dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan warga [1]. Di Indonesia, terdapat tiga Undang-Undang yang mengatur desa secara spesifik. Undang-Undang pertama adalah UU No. 19 Tahun 1965 tentang Desapraja. Setelahnya, diikuti oleh UU No. 5 Tahun 1979 tentang Pemerintah Desa, dan UU terakhir yaitu UU No. 6 Tahun 2014 mengenai Desa. Selain itu, peraturan-peraturan desa terkait dengan peraturan Pemerintahan Daerah, seperti UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana beberapa pasalnya berkaitan dengan Administrasi Desa. Sistem Informasi Desa (SID) memiliki peran penting bagi komunitas Desa, sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, terutama diuraikan dalam Pasal 86. Pasal ini menunjukkan bahwa pemerintah diwajibkan mengadopsi SID di Desa untuk memberikan layanan kepada penduduk Desa. Melalui SID, warga mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai kondisi Desa. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam administrasi negara yang diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa, dan administrasi yang diberikan oleh negara sebagai penyedia layanan publik. Agar terlaksana secara efektif, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. UU ini memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan di wilayahnya, termasuk dalam memberikan layanan kepada penduduk setempat.

Hal ini mencakup aspek pemenuhan fasilitas umum, penyelenggaraan pendidikan, penanganan masalah sosial, layanan kependudukan, administrasi sipil, isu ketenagakerjaan, dan layanan dasar lainnya [2]. Dalam upaya meningkatkan layanan publik, Provinsi Jawa Timur menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 11 Tahun 2005 yang mengatur Layanan Publik di wilayah tersebut. PERDA ini menjadi landasan hukum yang memungkinkan pemerintah daerah kabupaten dan kota untuk meningkatkan mutu pelayanan masyarakat di wilayah tersebut. Panduan ini memberikan kemandirian kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, dengan berpegang pada standar dan prinsip layanan bermutu [1]. Untuk meningkatkan mutu layanan publik, perubahan dalam sistem dan prosedur diperlukan melalui berbagai program informatif. Salah satu eksekusi dari program ini adalah Sistem Informasi Desa, yang merupakan bagian dari e-government. Sistem Informasi Desa bertujuan untuk merampingkan dan meningkatkan proses pelayanan di tingkat pemerintah desa, guna meningkatkan efisiensi dalam mengatasi permasalahan dalam pengelolaan desa. Melalui efektivitas Sistem Informasi Desa, pemerintah desa diharapkan dapat memberikan layanan publik yang lebih efisien dan terbuka bagi masyarakat. Program ini berperan dalam mengelola data, mengoptimalkan administrasi, dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa. Tujuan perubahan ini adalah untuk secara signifikan meningkatkan mutu layanan publik di tingkat desa, memberikan manfaat lebih besar bagi warga lokal, dan mendorong partisipasi aktif warga dalam pembangunan wilayah. Inovasi ini telah mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk mengembangkan e-government dengan fokus pada integrasi sistem. Di Indonesia, pengembangan e-government didukung oleh berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan demikian, menjadi penting bagi desa untuk memiliki akses ke Sistem Informasi Desa yang berfungsi untuk mengelola data dan informasi secara komprehensif di tingkat desa. Sistem ini juga membuka peluang partisipasi antara warga dan aparat desa dalam membangun suasana demokratis melalui perangkat lunak [3]. Program ini juga membantu pemerintah desa dalam mendokumentasikan data dan aktivitas masyarakat dengan lebih efisien [3]. Dengan pemanfaatan sistem informasi, kinerja pemerintahan desa dapat ditingkatkan dalam hal efisiensi dan kemudahan [4].

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai desa, terdapat upaya untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan pencapaian sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Pasal 86 dengan jelas menguraikan bahwa desa diberikan kesempatan dan tanggung jawab untuk memiliki Sistem Informasi Desa (SID) dengan maksud meningkatkan mutu 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 [6]. Dalam garis besar, efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil atau pencapaian dengan sasaran dan langkah-langkah yang telah ditentukan dalam suatu organisasi. Efektivitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui penerapan kebijakan dan prosedur yang sesuai. Dalam konteks ini, tingkat keefektifan organisasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana hasil yang diperoleh sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya [7]. Efektivitas merujuk pada keterhubungan antara tujuan atau sasaran yang perlu dicapai. Suatu proses atau kegiatan dianggap efektif apabila berhasil mencapai tujuan dan sasaran akhir dari kebijakan tersebut (Mahmudi, 2010: 143). Secara ringkasnya, efektivitas berperan penting dalam mencapai tujuan dan sasaran dengan tepat. Untuk menilai prestasi suatu program, kita bisa menggunakan pendekatan

pengukuran efektivitas yang diajukan oleh Edy Sutrisno (2010: 125-126) yang mencakup: pemahaman mengenai program, ketepatan sasaran, penyelesaian sesuai waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan yang nyata.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa layanan administrasi adalah kebutuhan dasar dalam setiap sistem pemerintahan. Karena itu, pelaksanaan program harus mematuhi ketentuan yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP). Ma'arif (2013) juga menyatakan bahwa layanan administrasi bisa diatur secara teratur melalui pengembangan standar pelayanan publik, dengan tujuan mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal atau *good governance* yang berkualitas [8]. Panduan yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2019 mencerminkan kebijakan implementasi yang bertujuan untuk memberikan layanan dan kemudahan kepada berbagai aspek yang penting. Fokus layanan ini adalah untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat [9]. Sistem Informasi Desa (SID) adalah suatu alat yang dirancang dengan maksud untuk mendukung partisipasi masyarakat desa dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pembangunan, serta pengelolaan sumber daya di desa. Komponen utama SID meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sumber daya manusia [10]. SID mewakili inovasi e-government yang telah dikembangkan di tingkat desa. Fungsinya adalah sebagai aplikasi yang membantu pemerintah desa dalam mencatat data yang berkaitan dengan kehidupan di wilayah tersebut. Secara lebih luas, SID merupakan rangkaian sistem yang bertujuan untuk mengelola sumber daya di komunitas desa dengan menggabungkan perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya manusia. Tujuan utama SID adalah menciptakan pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, serta meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan [11].

Sistem Informasi Desa (SID) diimplementasikan dengan tujuan mendorong keterbukaan dan akses informasi sesuai dengan visi Kalurahan Panggungharjo. Visi ini menekankan pentingnya pemerintahan yang jujur, transparan, dan bertanggung jawab, guna menciptakan masyarakat yang demokratis, mandiri, sejahtera, dan memiliki kesadaran lingkungan [12]. Pada tahap permulaan, diperlukan upaya untuk mengaplikasikan Sistem Informasi Desa (SID) di beberapa desa dengan dukungan dari Pemerintah Desa Rejoso. Dalam konteks ini, Pemerintah Desa Rejoso melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, efektivitas, dan partisipasi dalam tugas-tugas pemerintahan desa [13]. Peran yang sangat penting dari Sistem Informasi Desa (SID) dalam konteks komunitas desa tidak boleh diabaikan, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Pasal 86 dalam Undang-Undang tersebut mewajibkan pemerintah untuk menerapkan SID di desa guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Melalui SID, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi tentang desa mereka [14]. Dengan adanya teknologi informasi, pemerintah desa dapat berinteraksi dan berbagi informasi dengan warga, mempermudah pengelolaan pemerintahan desa, serta memberikan layanan dan informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Di samping itu, teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan pengolahan data [15]. Pengukuran efektivitas Sistem Informasi Desa adalah suatu metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam pengoperasian Sistem Informasi Desa [5].

Menurut Pasolong (2007), keberhasilan dalam mencapai hasil produktivitas yang optimal bergantung pada efektivitas. Efektivitas ini mencakup kemampuan mencapai target dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah ditentukan. Hasil akhirnya akan berdampak pada kesuksesan keseluruhan kinerja [3]. Keberhasilan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah disetujui merupakan faktor penting dalam segala jenis aktivitas organisasi dan program. Efektivitas diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berhasil mewujudkannya [1]. Menurut Ariyani, Indah Mindarti, dan Nuh (2016) menjelaskan bahwa inovasi memainkan peran penting dalam perkembangan dan kemajuan organisasi pemerintahan. Sektor publik memiliki variasi inovasi, termasuk inovasi produk layanan, proses, metode pelayanan, strategi, dan kebijakan, serta inovasi sistem. Dalam hal ini, aplikasi SIPRAJA dapat dianggap sebagai inovasi metode pelayanan karena melibatkan perubahan dalam interaksi dengan pelanggan dan pendekatan baru dalam penyediaan serta penyampaian layanan [16]. Pemerintah Desa Karijati di Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang, berhasil menerapkan inovasi aplikasi yang dikenal sebagai Sapa Cetar. Aplikasi ini digunakan oleh semua penduduk dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh kantor pemerintahan desa. Melalui pemanfaatan teknologi yang terus berkembang, aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan digital di tingkat desa, memberikan sumbangan positif pada pertumbuhan ekonomi digital di wilayah tersebut [17]. Desa Tegalsawah di Kabupaten Karawang, Jawa Barat, menjalin kemitraan dalam PKM. Walaupun desa ini memiliki arsip, pengelolaan arsipnya belum sepenuhnya dioptimalkan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Desa (SIPEDDES) agar pelayanan masyarakat menjadi lebih efisien. Dengan adanya SIPEDDES, aparat desa, masyarakat, dan pemerintahan dapat dengan mudah mengakses informasi melalui Sistem Informasi Desa yang sudah ada [7]. Pada gambar dibawah adalah data jumlah penduduk yang ada di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Gambar 1. Untuk Data Jumlah Penduduk

II. POTENSI SUMBER DAYA MANUSIA						
A. JUMLAH						
Jumlah laki-laki						
1938 orang						
Jumlah perempuan						
2.019 orang						
Jumlah total						
3.957 orang						
Jumlah kepala keluarga						
1144 KK						
Kepadatan Penduduk						
3.152/99 per KM						
B. USIA						
Usia	Laki-laki	Perempuan	Usia	Laki-laki	Perempuan	
0-12 tahun	orang	orang	30 tahun	orang	orang	orang
1 tahun	orang	orang	40	orang	orang	orang
2	orang	orang	41	orang	orang	orang
3	orang	orang	42	orang	orang	orang
4	orang	orang	43	orang	orang	orang
5	orang	orang	44	orang	orang	orang
6	orang	orang	45	orang	orang	orang

Sumber: Pihak Desa Kalidawir Kabupaten 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 [15]. 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 [18]. 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 Kabupaten Sidoarjo

Edy Sutrisno (2010: 125-126) yang mencakup: pemahaman mengenai program, ketepatan sasaran, penyelesaian sesuai waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan yang nyata. Terdapat perbedaan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian sebelumnya [19] fokusnya adalah pada efektivitas pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cislak, Kabupaten Subang. Penelitian tersebut menyoroti masalah seperti minimnya pemahaman Keluarga Penerima Manfaat (KPM) mengenai hak dan kewajibannya, kurang efektifnya pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) yang menyebabkan beberapa masyarakat miskin belum mendapatkan bantuan, serta kekurangan dalam pendampingan terkait Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kemampuan keluarga setiap bulan. Di sisi lain, dalam penelitian lain [1]

fokusnya adalah pada efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dalam meningkatkan layanan publik di Kelurahan Sisir, Kota Batu. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan snowball sampling, yang merupakan perbedaan pendekatan dari yang digunakan dalam penelitian saat ini.

Penelitian sekarang ini mengalami kebaruan dengan fokus pada permasalahan yang terjadi di desa, yaitu Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik, serta bagaimana cara mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami apakah aplikasi yang digunakan di desa sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yang mengatur tentang pemanfaatan teknologi informasi dan mendorong terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang muncul serta memberikan solusi terhadapnya. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat dalam memperluas pemahaman masyarakat mengenai pentingnya sistem informasi dalam pelayanan publik. Informasi memegang peran krusial dalam meningkatkan efektivitas program pelayanan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan wawasan masyarakat terkait penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik, sekaligus menjadikan program-program tersebut lebih efektif dalam pelaksanaannya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan definisi Bogdan dan Taylor, metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata tertulis atau lisan dari individu atau perilaku yang dapat diamati [18]. Proses penelitian ini melibatkan penggunaan pertanyaan dan prosedur pengumpulan data yang spesifik, analisis data yang dilakukan secara induktif dari tema-tema yang spesifik menuju tema-tema yang lebih umum, serta penafsiran makna data. Keabsahan data yang terkumpul melalui teknik triangulasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesainya penelitian, sesuai dengan pendekatan yang diakui oleh Miles dan Huberman [20]. Tahapan ini melibatkan tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Fokus dalam penelitian ini, menggunakan teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Edy Sutrisno (2010:125-126) digunakan, yang meliputi pemahaman mengenai program, ketepatan sasaran, penyelesaian sesuai waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan yang nyata.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi Balai Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo sebagai lokasi penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan mengenai permasalahan yang ada, khususnya berkaitan dengan Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik yang belum optimal dalam memberikan pelayanan publik secara online atau digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yang melibatkan interaksi sosial antara peneliti dan informan (Moleong, 2010:125-126). Dalam metode ini, peneliti secara langsung mendatangi lokasi sebagai objek penelitian [3]. Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan [18]. Selain itu, dokumen juga menjadi teknik pengumpulan data tidak langsung yang memberikan data pendukung yang relevan bagi peneliti. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini termasuk 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 relevan dengan permasalahan penelitian. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan dalam penelitian ini. Metode ini melibatkan pengambilan sampel data berdasarkan pertimbangan tertentu, dengan tujuan untuk menemukan informan kunci yang sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan sengaja dan tidak acak, untuk 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 (informan), 3 orang masyarakat desa (informan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi yang ada di Desa

Pelayanan kepada masyarakat melibatkan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh berbagai penyelenggara pelayanan publik. Ini termasuk institusi penyelenggara negara, perusahaan, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang didirikan khusus untuk aktivitas pelayanan publik. Keberhasilan Sistem Informasi Desa dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya bisa diukur melalui efektivitasnya. Efektivitas adalah faktor kunci dalam meraih tujuan dan sasaran yang disetujui dalam setiap kegiatan organisasi atau program. Efektivitas dicapai saat tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berhasil terpenuhi. Semakin tinggi

persentase pencapaian target, semakin tinggi tingkat efektivitas [17]. 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 Edy Sutrisno (2010:125-126), yang meliputi pemahaman mengenai program, ketepatan sasaran, penyelesaian sesuai waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan yang nyata. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengukursejauh mana Sistem Informasi Desa telah berhasil mencapai tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan dan sejauhmana perubahan yang diharapkan telah terjadi.

Sistem informasi pelayanan publik melibatkan serangkaian kegiatan yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan mekanisme pengiriman informasi antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, baik melalui komunikasi lisan maupun melalui media manual atau elektronik. Dalam kerangka 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, hingga saat ini masih terdapat berbagai kendala terkait efektivitas SID di Indonesia, dan beberapa desa bahkan belum mengadopsi SID ini. Meskipun Undang- Undang tersebut telah ada sejak tahun 2014, tetapi hingga saat ini masih belum maksimal terwujud. Oleh karena itu, peran pemerintah daerah sangatlah penting dalam mewujudkan hal ini dengan melakukan pengawasan terhadap desa agar pengelolaan SID berjalan dengan jelas dan terstruktur. Berbagai tantangan internal dihadapi dalam pengembangan sistem informasi untuk pembangunan desa, antara lain kurangnya data administrasi desa yang lengkap untuk membangun SID, keterbatasan sumber daya manusia desa dalam mengelola dan mengembangkan 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. Semua tantangan ini perlu diatasi untuk memastikan Sistem Informasi dapat berjalan dengan baik. 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 Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik 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 penerapan Siskeudes adalah untuk membantu kemudahan pemerintah desa dalam mengoptimalkan pengelolaan finansial, sekaligus menjadi alat pengawasan dan standar evaluasi atas akuntabilitas manajemen keuangan di tingkat desa. Kehadiran Siskeudes juga memiliki manfaat dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah desa, khususnya dalam ranah pengelolaan aspek keuangan.	Kaur Keuangan
2	Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) Aktif tahun 2015	Profil Desa dan Kelurahan (Prodeskel) memiliki tujuan untuk mengumpulkan dan melakukan analisis terhadap data dan informasi terkait sumber daya yang tersedia di suatu wilayah desa atau kelurahan. Data dan informasi ini meliputi berbagai aspek, seperti potensi sumber daya manusia, kekayaan sumber daya alam, dan dinamika sumber daya ekonomi yang ada. Hal ini bertujuan untuk membentuk gambaran lengkap mengenai	Kasi Pemerintah Desa

		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.	
3	Aplikasi Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan (Epdeskel) Aktif tahun 2019	Epdeskel merupakan sebuah platform yang digunakan untuk melaksanakan evaluasi mengenai kemajuan dan perkembangan di tingkat desa dan kelurahan, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat perkembangan yang berhasil dicapai oleh wilayah-wilayah tersebut. Tingkat perkembangan desa dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu desa kurang berkembang, desa berkembang, dan desa cepat berkembang. Fungsi utamanya adalah memberikan bantuan kepada desa-desa dalam melaksanakan proses evaluasi sesuai dengan ketentuan yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015. Evaluasi ini dilakukan oleh setiap desa pada 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 Desa Membangun (IDM) diciptakan dengan maksud untuk menilai kemajuan dan kemandirian suatu desa, sekaligus menyajikan data serta informasi pokok yang diperlukan dalam upaya pembangunan. Konsepnya melibatkan rangkaian kerja untuk pembangunan yang berkelanjutan, yang mencakup dimensi sosial, ekonomi, dan ekologi. Ini bertujuan untuk mendorong desa dalam mencapai perkembangan serta kemandirian yang berkelanjutan dalam jangka panjang.	Kasi Seksi Kesejahteraan

6	<p>Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Plavon) Aktif tahun 2022</p>	<p>Plavon merupakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat diakses secara online. Tujuan utamanya adalah untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Layanan ini mencakup rangkaian kegiatan seperti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang bisa dilakukan dengan cara mandiri atau dibantu oleh petugas pelayanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk penerbitan dokumen-dokumen seperti KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya.</p>	Kasi Pelayanan
7	<p>Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Aktif tahun 2020</p>	<p>Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) adalah sebuah aplikasi yang memfasilitasi pengubahan dan rekomendasi 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.</p>	Kasi Seksi Kesejahteraan
8	<p>Ebuddy Aktif tahun 2021</p>	<p>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.</p>	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
9	<p>Rupabumi Aktif tahun 2021</p>	<p>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,</p>	Kasi Pemerintah Desa

		perkebunan, dan lain sebagainya (Juhadi, 2009).	
10	Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) Aktif tahun 2020	Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) adalah sebuah sistem yang memiliki fungsi dalam mengumpulkan, menyediakan, dan mengelola data dan informasi terkait pembangunan daerah melalui metode elektronik. Tujuan utama dari sistem ini adalah memberikan dukungan kepada pemerintah daerah dalam segi penyusunan, perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan di tingkat lokal. Konsep inti yang diusung oleh SIPD adalah pemanfaatan data berbasis aspek-aspek tertentu dalam perencanaan, evaluasi, dan perkembangan pembangunan. Sistem ini terbagi menjadi empat komponen utama, yaitu e-Database, e-Planning, e-Budgeting, dan e-Money. SIPD memiliki peran penting dalam menyediakan informasi kepada publik mengenai pelaksanaan pemerintahan di daerah. Tujuannya adalah menciptakan layanan informasi pemerintahan daerah yang terhubung dan terintegrasi, dengan akibat meningkatnya transparansi dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan yang akuntabel.	Kepala Urusan Perencanaan

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. Diatas merupakan sistem aplikasi yang masih dipakai hingga saat ini, diantara 21 aplikasi desa yang ada. Dalam pembahasan ini, peneliti menguraikan teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Edy Sutrisno (2010:125-126) dengan mempertimbangkan lima variabel sebagai indikator keberhasilan program. Adapun kelima variabel tersebut mencakup:

a. Pemahaman Program

Untuk mengukur tingkat pemahaman masyarakat terhadap program, penggunaan program dapat membantu mengorganisir dan mengoperasionalkan 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 [1].

Sedangkan, di Kecamatan Cisalak 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 Cisalak 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 [19].

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 aparatur desa kepada masyarakat bagaimana cara menggunakan sistem informasi secara online. Dari segi aparatur 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 aparatur desa dan kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola sistem aplikasi tersebut. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur desa, mereka mengakui bahwa masih terjadi kewalahan dalam mengelola sistem aplikasi, yang dimana jika muncul sistem aplikasi dan sudah dilakukan sosialisasi terhadap aparatur 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.

b. 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 efektivitas 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 [1].

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 [19].

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.

c. 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 penelitian sebelumnya, sistem pelayanan telah beroperasi dengan baik melalui penerapan kebijakan mereka dalam mengikuti jadwal yang telah ditetapkan dengan disiplin dan tepat waktu. Pada pengelolaan database yang diperbarui setiap tahun. Selain itu, dalam pengembangannya ke depan, fokus akan lebih diberikan pada pengembangan layanan online [1].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang, terlihat bahwa pelaksanaan pencairan Program Keluarga Harapan (PKH) dari pemerintah pusat berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yakni setiap tiga bulan. Meskipun demikian, tanggal pencairan seringkali tidak konsisten, terkadang dilakukan pada permulaan, pertengahan, ataupun akhir bulan. Selain itu, ada kekurangan dalam pelaksanaan Pendampingan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga. Fakta ini mengindikasikan bahwa

beberapa pendamping hanya menjalankan kegiatan tersebut ketika terjadi pencairan dana PKH setiap tiga bulan. Seharusnya, diharapkan agar para pendamping menjalankan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga setiap bulan, sejalan dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Tidak hanya itu, tercatat bahwa ada tiga pendamping yang belum mengikuti pelatihan Family Development System atau Peningkatan Kemampuan Keluarga. Dari temuan hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pencairan dana PKH berjalan sesuai jadwal, namun pelaksanaan pendampingan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga masih belum berjalan secara efektif. Beberapa pendamping hanya melakukan pertemuan ini setiap tiga bulan sekali [19].

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 aparatur desa masih beroperasi di Kantor Balai Desa Kalidawir dan masih memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, namun saat pandemi aparatur desa menerapkan protokol kesehatan yang ada. Untuk solusi yang diberikan oleh aparatur 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.

d. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan diukur sejauh mana aparatur desa berhasil meningkatkan efektivitas layanan publik yang ada, dengan tujuan mewujudkan pencapaian yang efektif. Dalam upaya mencapai tujuan ini, diperlukan pendekatan menyeluruh yang harus dianggap sebagai suatu proses. Untuk mencapai tujuan tersebut, langkah-langkah yang diperlukan termasuk dalam pencapaian bagian-bagiannya serta dalam perencanaan jangka waktu tertentu. Dalam penelitian sebelumnya mengenai Sistem Informasi Kepegawaian (SIK), tujuan berhasil dicapai melalui pelatihan dan aktivitas lain yang telah direncanakan dalam program pelayanan surat-menyurat di Kelurahan Sisir, Kota Batu. Proses ini berjalan dengan efisiensi, ketepatan, dan kecepatan, dan berhasil mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah kelurahan [1].

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 [19].

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di desa Kalidawir dapat dikatakan hampir tercapai tujuannya karena dari aparatur 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.

e. Perubahan Nyata

Untuk mengidentifikasi bentuk perubahan yang nyata sebelum dan setelah terlaksananya program, dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut mampu menciptakan dampak serta perubahan yang terlihat bagi masyarakat. Perubahan yang nyata diartikan sebagai perubahan yang dapat diamati, yang dapat dilihat dari seberapa besar program atau kegiatan webinar telah berdampak dan memberikan perubahan yang signifikan. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk memastikan bahwa program tersebut memiliki efek yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya di Kelurahan Sisir, Kota Batu, telah mengatasi berbagai masalah dalam hal penyimpanan, pengolahan, dan penyusunan data, serta menerapkan pelayanan dengan efisien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa program atau kegiatan tersebut telah berhasil membawa dampak positif dan perubahan yang signifikan dalam hal penyelenggaraan layanan masyarakat [1].

Namun, terjadi perubahan pada hasil wawancara di Kelurahan Cisalak 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 [19].

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 efektivitas 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 memainkan peran yang krusial dalam mendukung efektivitas sistem informasi dalam pelayanan publik. Aspek sarana dan prasarana ini mencakup beragam jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan sistem informasi dalam pelayanan publik. Namun, di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, terdapat beberapa keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana. Kekurangan perangkat komputer yang memadai, keterbatasan fasilitas penyimpanan dokumen terkait pelayanan publik, serta kondisi ruangan yang belum terawasi dan belum sesuai dengan standar yang dibutuhkan, menjadi isu yang perlu diperhatikan di sana.

Dari kelima variabel pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126), terlihat bahwa efektivitas 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.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik di Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, penerapan lima teori pengukuran efektivitas program yang dikembangkan oleh Sutrisno (2010:125-126) berhasil dilakukan dengan baik. Teori-teori tersebut mencakup pemahaman program, sasaran yang tepat, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Proses ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang bertujuan untuk mendorong pemanfaatan 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, aparat 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 aparat 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 peneliti kurang dapat mengeksklore data di lapangan karena informan yang kurang kooperatif. Berdasarkan rangkuman tersebut, peneliti dapat mengusulkan rekomendasi yang signifikan bagi Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Rekomendasi ini bertujuan untuk mendorong inovasi dan perbaikan yang lebih baik, serta untuk meningkatkan strategi dalam hal kualitas pelayanan dan kinerja para aparatur desa secara efektif. Hal ini diharapkan akan memberikan kepada masyarakat pengalaman yang lebih mudah dan memuaskan dalam menggunakan layanan publik secara digital atau online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa syukur dan penghormatan, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan jurnal dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pencapaian ini tidak akan berhasil tanpa dukungan serta bantuan dari banyak pihak termasuk kedua orang tua, teman dan juga kekasih. Sehubungan dengan hal tersebut penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak Balai Desa Kalidawir atas bantuan untuk memberikan izin melakukan penelitian tersebut.

REFERENSI

- [1] S. R. Suharta and F. Firdausi, “Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (Sik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kelurahan Sisir Kota Batu),” *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 8, no. 2, pp. 64–69, 2019, [Online]. Available: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1718>
- [2] D. P. Saputra and A. Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [3] A. Apriyansyah, I. Maullidina, and E. P. Purnomo, “Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul,” *JAKPP (Jurnal Anal. Kebijak. Pelayanan Publik)*, pp. 10–24, 2019, doi: 10.31947/jakpp.v4i1.5901.
- [4] W. H. Ibrahim and I. Maita, “Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar,” *J. Ilm. Rekayasa Dan ...*, vol. 3, no. 2, pp. 17–22, 2023, [Online]. Available: [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DINAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf)
- [5] A. D. Rahayu, H. Lestari, and ..., “Efektivitas Sistem Informasi Di Desa Purwogondo, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal,” *J. Public Policy ...*, vol. 10, no. 4, pp. 113–129, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/32123>
- [6] M. D. Risqi and M. Murahman, “Efektivitas Penggunaan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) dalam Pengelolaan Dana Desa,” *Demokrasi*, vol. 3, no. 1, pp. 39–52, 2023, doi: 10.36269/dmkr.v3i1.1440.
- [7] R. Fikri, M. Faisal Amrillah, H. Selwa, A. Rivai, and U. I. Riau, “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis Website Di Desa Pedekik Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis Website-Based Village Information System Implementation in Pedekik Village, Bengkalis District, Bengkalis Regency,” *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 2, p. 2021, 2021, [Online]. Available: <http://pedekik.desa.id/first>.
- [8] I. Zutiasari, S. E. Saputri, L. F. Yuvita, H. Hotimah, and M. F. Assegaff, “Sistem Aplikasi Tata Kelola Administrasi (SIPATAS) dalam Peningkatan Pelayanan Prima Administrasi Desa,” *J. Karinov*, vol. 3, no. 3, pp. 140–146, 2020.
- [9] A. Setyawan, “Penggunaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Wonokerto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur,” *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 2, no. 05, pp. 42–51, 2022, [Online]. Available: <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/538%0Ahttps://aksiologi.org/index.php/praja/article/download/538/385>
- [10] S. Aziz Nandana Sumarno, “EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DESA SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DESA MANDONG

- BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA,” vol. 85, no. 1, pp. 2071–2079, 2014.
- [11] A. Yoraeni, H. Basri, and A. Puspasari, “Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village,” *JMM (Jurnal Masy. Mandiri)*, vol. 6, no. 5, pp. 4–10, 2022, doi: 10.31764/jmm.v6i5.10655.
- [12] F. Sulistyowati, H. S. Tyas, M. C. R. Dibyorini, and C. Puspitasari, “Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) untuk Mewujudkan Smart Village di Kalurahan Panggungharjo, Sewon, Bantul, DI Yogyakarta,” *J. IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komunikasi)*, vol. 23, no. 1, pp. 213–226, 2021.
- [13] Ahmad Sunaryo and Imam Rosidi, “Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik,” *J-KIs J. Komun. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 63–69, 2020, doi: 10.53429/j-kis.v1i2.186.
- [14] A. Karimullah, R. R. Maulany, and M. Amiruddin, “Problematisa Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia,” *Ma’mal J. Lab. Syariah dan Huk.*, vol. 3, no. 4, pp. 335–351, 2022, doi: 10.15642/mal.v3i4.134.
- [15] A. Sucipto *et al.*, “Penerapan Sistem Informasi Profil Berbasis Web Di Desa Bandarsari,” *J. Soc. Sci. Technol. Community Serv.*, vol. 3, no. 1, p. 29, 2022, doi: 10.33365/jsstcs.v3i1.1512.
- [16] F. Ilmu and I. Politik, “330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a,” vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [17] N. Anggraeni and H. Purnamasari, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi SAPA CETAR,” *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 9, no. 6, pp. 2009–2014, 2022.
- [18] S. Kurnianto, “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENYESUAIAN TARIF RETRIBUSI PELAYANAN PASAR OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PASAR SINDANGKASIH KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS.”
- [19] N. Nuraida, “Efektifitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cisolak Kabupaten Subang,” *World Public Adm. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 148–165, 2020, doi: 10.37950/paj.vi.741.
- [20] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- [21] J. Juhadi, “Fungsi Dan Aplikasi Peta Rupabumi Untuk Pembelajaran Di Sekolah,” *Geo Edukasi*, p. 1(2), 2009.

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.