



**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Oleh:

Mia Farhatania  
3301416059

**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2020**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Unnes pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 01 Juli 2020

Pembimbing Skripsi I



Dr. Novia Wahyu Wardhani, M.Pd  
NIP. 198811022015042001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan



Drs. Tijan, M.Si  
NIP. 196211201987021001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 9 Juli 2020

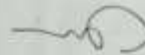
Penguji I



Drs. Tijan, M.Si

NIP. 196211201987021001

Penguji II



Nugrahaeni Arumsari, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 198502072014042001

Penguji III



Dr. Novia Wahyu Wardhani, M.Pd

NIP. 198811022015042001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
  
UNNES  
Fakultas Ilmu Sosial  
Moh. Salehatul Mustofa, M.A  
NIP. 196308021988031001

## PERNYATAAN

Penulis menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 10 Juni 2020



Mia Farhatania  
NIM 3301416059

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Menemukan diri tertinggi anda yang ikhlas dan melayani dengan penuh tanggung jawab adalah jantung dari pelayanan publik yang berkualitas.” - Djajendra.

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua saya Bapak Nasehudin dan Ibu Farikhah, terimakasih karena telah membesarkan saya dengan penuh perhatian dan kasih sayang serta selalu mengiringi langkah saya dengan doa
2. Adik-adik saya Muhammad Roychan Sabila dan Muhammad Farchan Chazami yang selalu memberikan doa dan semangat
3. Sahabat-sahabat saya tercinta Rura Vella Hermastuti, Kafani Maya Kholida, Wahyu Dewi Nur Syayidah, Rahmadhani Nur Utami, Ary Purnomo Aji dan Putri Retnani yang selalu membantu saya dan sama-sama berjuang sejak menjadi mahasiswa baru hingga sekarang

4. Teman-teman seperjuangan PPKN angkatan 2016
5. Almamater saya Universitas Negeri Semarang.

## SARI

**Farhatania, Mia. 2020.** *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.* Skripsi. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan FIS UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. Pembimbing Dr. Novia Wahyu Wardhani, M.Pd.. 108 Halaman

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Aplikasi SIDEKEM.

Pemerintah sebagai “*publik service*” sudah sewajarnya apabila melaksanakan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang bersifat profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif. Namun demikian, pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang jauh dari sifat seperti itu. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Pemalang melalui relawan TIK menciptakan aplikasi bernama SIDEKEM sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang; 2) kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Desa Kuta dalam Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM; 3) dampak setelah menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian di Desa Kuta, Kecamatan Bantarbolang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, operator aplikasi SIDEKEM dan beberapa masyarakat Desa Kuta. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi data atau sumber. Tahap analisis data yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM sudah memenuhi unsur prinsip-prinsip pelayanan publik; 2) kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Desa Kuta yaitu kendala internal dari Aplikasi SIDEKEM dan koneksi internet walaupun hanya beberapa kali terjadi sehingga pelayanan Aplikasi SIDEKEM masih dinilai baik, yang kedua adalah kendala eksternal yaitu dari masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi; 3) dampak setelah menggunakan Aplikasi SIDEKEM bagi pemerintah Desa Kuta adalah pemerintah merasa lebih terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM, dampak bagi masyarakat adalah masyarakat merasa pelayanan lebih mudah, cepat, responsif, transparan dan prosedurnya tidak berbelit-belit.

Saran yang dapat diberikan bagi pemerintah Desa Kuta yaitu dengan memperbaharui Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak mengalami kendala pada saat penggunaannya, Aplikasi SIDEKEM tidak hanya dapat diakses di kantor pelayanan saja namun juga dapat diakses di rumah dengan tetap dalam pengawasan pemerintah Desa Kuta, selain itu perlu menambahkan fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan toilet untuk masyarakat. Selanjutnya pemerintah Desa Kuta melakukan sosialisasi bersama masyarakat Desa Kuta agar masyarakat lebih dapat mengetahui bagaimana cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

## ABSTRACT

**Farhatania, Mia. 2020.** *Efforts to Improve Public Services Through the SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) in the Kuta Village Pemalang District.* Essay. Majoring in Politics and Citizenship FIS UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. Teacher I Dr. Novia Wahyu Wardhani, M.Pd.. 108 Pages

**Keywords :** Public service, SIDEKEM application.

The government as a "public service" is required to carry out good and excellent service in accordance with the wishes of the community, namely services that are professional, effective, efficient, transparent, open, timely, and responsive. But in reality there are still many services that are far from such a trait, therefore the government of Pemalang Regency through ICT volunteers created an application called SIDEKEM as an effort to improve public services. The purpose of this research is to find out: 1) Efforts to improve public services through sidekem application in Kuta Village Pemalang Regency; 2) the constraints faced by the Kuta Village government in the implementation of SIDEKEM application; 3) impact after using SIDEKEM Application as public service application in Kuta Village Pemalang Regency.

This research uses qualitative methods. Research site in Kuta Village, Bantarbolang District, Pemalang Regency, Central Java. Data collection with observations, interviews, and documentation. The informants in this study are the Village Head, the operator of sidekem application and some of the people of Kuta Village. Test the validity of data using data triangulation or source. The data analysis phase includes data collection, data reduction, presenting data, and drawing conclusions.

The results of this study show that: 1) efforts to improve public services through sidekem application have fulfilled elements of public service principles. 2) The obstacles faced by the Kuta Village government are internal constraints of SIDEKEM Application and internet connection although only a few times occurred so that sidekem application service is still rated good, the second is external constraints that are from people who have limited knowledge of technology. 3) The impact after using SIDEKEM Application for Kuta Village government is that the government feels more helped by the application of SIDEKEM, the impact for the community is that the community feels the service is easier, faster, responsive, transparent and the procedure is not convoluted.

Advice that can be given for the kuta village government is to renew sidekem application so that it does not run into problems at the time of use, SIDEKEM Application can not only be accessed in the service office but can also be accessed at home by remaining under the supervision of the Kuta Village government, in addition it is necessary to add supporting facilities such as parking lots and toilets for the community, furthermore if necessary the Kuta Village government socializes with the people of Kuta Village so that the community can more know how to use SIDEKEM Application.



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) di Desa Kuta Kabupaten Pemalang”. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang
2. Bapak Dr. Moh. Solehatul Mustofa, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
3. Bapak Drs. Tijan, M.Si, selaku Ketua Jurusan PKn Universitas Negeri Semarang
4. Ibu Dr. Novia Wahyu Wardhani, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat
6. Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini

7. Bapak Cahyono, Ibu Winarti, dan Masyarakat Desa Kuta yang sudah bersedia menjadi informan dalam penelitian skripsi ini

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memiliki kaitan dengan bidang kajian ini.

Semarang, 10 Juni 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Istilah ... ..	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....</b>	<b>11</b>
A. Deskripsi Teoritis .....	11
1. Pelayanan Publik .....	11
a. Pengertian Pelayanan Publik .....	11

b. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	13
c. Asas-asas Pelayanan Publik .....	16
d. Prinsip Pelayanan Publik .....	19
e. Standar Pelayanan Publik .....	21
f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
g. Kualitas Pelayanan Publik .....	29
h. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	32
B. Kajian-kajian penelitian yang relevan .....	38
C. Kerangka Berfikir .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Latar Penelitian .....	44
B. Fokus Penelitian .....	45
C. Sumber Data .....	46
D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data .....	49
E. Uji Validitas Data .....	52
F. Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
1. Desa Kuta .....	59
2. Sejarah Desa Kuta .....	60
3. Visi dan Misi Desa Kuta .....	63
4. Struktur Organisasi Desa Kuta .....	64
B. Hasil Penelitian .....	68
1. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang .....	68
a. Kesederhanaan .....	71
b. Kejelasan .....	73
1) Persyaratan Teknis dalam Pelayanan Publik .....	73
2) Unit Kerja/Pejabat yang Berwenang .....	77

3) Rincian Biaya .....	78
4) Kejelasan Waktu .....	79
5) Akurasi Pelayanan .....	80
6) Keamanan .....	81
7) Tanggung Jawab .....	82
8) Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	84
9) Kemudahan Akses dan Tempat .....	86
10) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan .....	86
11) Kenyamanan .....	88
2. Kendala-Kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan aplikasi SIDEKEM .....	89
a. Kendala Internal .....	89
b. Kendala Eksternal .....	91
3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang .....	92
a. Pemerintah Desa Kuta .....	92
b. Masyarakat .....	93
C. Pembahasan .....	94
1. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang .....	94
2. Kendala-Kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan aplikasi SIDEKEM .....	100
3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang .....	101
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1. Kualitas Pelayanan Publik .....	37
Bagan 2. Kerangka Berpikir.....	43
Bagan 3. Komponen Analisis Data : Miles and Huberman,1994 .....	54
Bagan 4. Struktur Organisasi Desa Kuta .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama-nama desa di Kabupaten Pemalang yang telah menggunakan aplikasi SIDEKEM .....	4
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan awal dalam aplikasi SIDEKEM .....	69
Gambar 2. Tampilan menu dalam aplikasi SIDEKEM .....	70
Gambar 3. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM ketika akan memasukan NIK .....	75
Gambar 4. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM untuk memilih jenis surat yang akan dibuat .....	75
Gambar 5. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM saat proses membuat surat .	76
Gambar 6. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa Kuta .....	85
Gambar 7. Komputer dan printer yang ada di Desa Kuta .....	85
Gambar 8. Kursi tunggu untuk masyarakat yang mengantre .....	89
Gambar 9. Kendala koneksi internet saat membuka aplikasi SIDEKEM .....	90
Gambar 10. Kendala aplikasi SIDEKEM tidak dapat merespon ( <i>error</i> ) .....	91



## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial .....	109
Lampiran 2. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian .....	110
Lampiran 3. Hasil Wawancara .....	111
Lampiran 4. Hasil Observasi .....	145
Lampiran 5. Hasil Dokumentasi .....	146
Lampiran 6. Daftar Informan .....	147
Lampiran 7. Dokumentasi Pendukung .....	148

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah “*public service*”. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan (PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014), dengan kata lain apabila pemerintah sebagai penyelenggara layanan sudah memenuhi prinsip-prinsip dalam standar pelayanan publik tersebut maka dapat dikatakan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik.

Nurcholis (2005:175) mengatakan pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah dapat mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan lainnya yang sejak awal bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu bisa berbentuk sebagai pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus bekerja cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, yakni berupa kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi.

Pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik bagi masyarakat mengeluarkan sebuah kebijakan dalam bentuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit penyelenggara Pelayanan Publik, tujuannya adalah untuk menjamin kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan obyektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk melayani masyarakat, tujuan dari pelayanan publik ini selaras dengan tujuan dari negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alenia IV yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti pelayanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif serta banyak faktor yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan akhirnya membuat citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik di mata masyarakat

(PUSPINDES, 2019). Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk membuat inovasi agar penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dapat mewujudkan pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas yaitu berupa pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Kabupaten Pematang Jaya melalui Relawan TIK Kabupaten Pematang Jaya yang terbentuk dalam suatu lembaga yang bernama PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) pada tahun 2016 membuat sebuah aplikasi yang membuat pelayanan publik menjadi lebih mudah. Aplikasi tersebut bernama aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Kawasan Pematang Jaya). SIDEKEM adalah aplikasi berbasis internet yang dioperasikan oleh pemerintah desa untuk pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan dan bersifat pelayanan publik administratif.

Dasar hukum dalam pembuatan aplikasi ini adalah Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Bab IV Pasal 4 yang menjelaskan bahwa “kebijakan dan strategi pengelolaan data desa adalah salah satu sistem data dan informasi desa, berupa data terintegrasi dari berbagai sumber data melalui perangkat daerah yang membidangi pemberdayaan masyarakat desa, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan RPJMD Kabupaten Pematang Jaya tahun 2016-2021 BAB VII Kebijakan Umum dan Pembangunan Daerah yaitu pembangunan Pusat Pengembangan Informatika Desa yang menjadi salah satu program prioritas yang bersifat strategis”. Dalam Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 86 ayat 1 tentang Desa dijelaskan bahwa “Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh pemerintah Daerah Kabupaten/Kota”.

Berdasarkan wawancara awal (pra-survei) yang sudah peneliti lakukan pada hari Sabtu, 14 September 2019 di Kantor PUSPINDES Pemalang dengan Yuni Lestari, S.A.P (staff PUSPINDES) tercatat sudah ada 211 desa di Kabupaten Pemalang yang dapat menggunakan aplikasi SIDEKEM namun ada banyak desa yang akhirnya tidak dapat menggunakan aplikasi SIDEKEM dengan baik dikarenakan wilayahnya susah dijangkau oleh signal internet dan juga perangkat desa yang masih bingung dengan pengoperasian aplikasi sehingga lebih memilih untuk menggunakan cara manual ketika melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berikut beberapa contoh desa yang masih aktif menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**Tabel 1. Daftar Desa di Kabupaten Pemalang yang menggunakan aplikasi SIDEKEM**

No.	Nama Desa	No.	Nama Desa
1.	Desa Kuta	11.	Desa Penggarit
2.	Desa Wana Mulya	12.	Desa Taman
3.	Desa Mejagong	13.	Desa Cibuyur
4.	Desa Kaligelang	14.	Desa Jraganan
5.	Desa Bojong Nangka	15.	Desa Kecepit
6.	Desa Kandang	16.	Desa Banyumudal
7.	Desa Moga	17.	Desa Badak
8.	Desa Bulakan	18.	Desa Plakaran
9.	Desa Lowa	19.	Desa Pegiringan
10.	Desa Banjar Dawa	20.	Desa Kabandaran

Sumber : PUSPINDES Kabupaten Pemalang

Alasan peneliti memilih Desa Kuta sebagai tempat penelitian karena dari beberapa desa yang menggunakan aplikasi SIDEKEM Desa Kuta

merupakan desa yang tergolong paling aktif dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM dengan presentase penggunaan aplikasi sebanyak 90% (PUSPINDES, 2019). Desa Kuta sudah menggunakan aplikasi tersebut dari awal disosialisasikannya aplikasi SIDEKEM hingga sekarang sehingga peneliti dapat mendapatkan banyak informasi mengenai adanya peningkatan pelayanan publik setelah desa menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Desember 2019 bersama dengan Ibu Winarti selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum sekaligus sebagai operator aplikasi SIDEKEM di Kantor Balai Desa Kuta, sebelumnya di Desa Kuta dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama untuk layanan yang bersifat administratif terkesan lama, berbelit-belit dan sering kehilangan arsip surat karena penyimpanannya tidak otomatis, kemudian sejak tahun 2017 Desa Kuta sudah mulai mengoperasikan aplikasi SIDEKEM yang dapat membantu kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat. Namun masih perlu dianalisis apakah aplikasi SIDEKEM sudah mampu meningkatkan pelayanan publik di Desa Kuta, kendala-kendala apa yang dihadapi pada saat mengoperasikan aplikasi SIDEKEM serta dampak yang dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat Desa Kuta setelah adanya aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayan administrasi. Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan membuat skripsi berjudul **“Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem**

## **Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) di Desa Kuta Kabupaten Pemalang”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM?
3. Bagaimana dampak setelah menggunakan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kuta Kabupaten Pemalang dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM.
3. Mengetahui dampak setelah menggunakan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

## 1. Manfaat secara teoretis

Manfaat teoretis adalah kegunaan hasil penelitian terhadap perkembangan ilmu pengetahuan (Rachman, 2011:199). Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan PPKn, khususnya mampu menambah khasanah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca, dapat memberikan sumbangsih berupa konsep-konsep baru bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM.

## 2. Manfaat secara praktis

Manfaat secara praktis adalah kegunaan hasil penelitian untuk kepentingan masyarakat penggunaannya (Rachman, 2011:199). Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### a. Bagi Pemerintah Desa Kuta Kabupaten Pemalang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Desa Kuta sebagai referensi untuk terus meningkatkan pelayanan publik yang ada di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

### b. Bagi Masyarakat Desa Kuta Kabupaten Pemalang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dijadikan pengetahuan dalam memahami pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta.

### c. Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan praktis bagi ilmu-ilmu sosial khususnya tentang upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang, serta menambah koleksi



buku-buku perpustakaan yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

## **E. Batasan Istilah**

Supaya penelitian lebih terarah maka diperlukan batasan-batasan yang berkaitan dengan judul skripsi. Adapun batasan-batasan penggunaan istilahnya adalah sebagai berikut.

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut (Sinambela, 2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Jadi yang dimaksud pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang bersifat layanan umum yang dalam memberikan pelayanan tersebut memiliki tata cara atau aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2. Pelayanan Publik Administratif**

Pelayanan Publik administratif merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara yang dari layanan tersebut menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat (PP Nomor 96 Tahun 2012). Pelayanan yang ada dalam aplikasi SIDEKEM adalah pelayanan administrasi kependudukan yang didalamnya terdapat salah satu menu untuk membuat surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### 3. Aplikasi SIDEKEM

SIDEKEM adalah aplikasi yang dibuat oleh PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) yang mengawal banyak hal dalam pelayanan kependudukan salah satu aspeknya adalah keakuratan dan kecepatan dalam pelayanan publik di desa. Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pemalang dengan tujuan ingin membuat pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Pemalang dengan proses yang lebih cepat serta memudahkan (PUSPINDES,2016). Dengan demikian, SIDEKEM merupakan sebuah inovasi baru yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam hal ini terkhusus adalah PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pemalang agar lebih efektif dan efisien.

### 4. Desa Kuta

Menurut UU No. 6 Tahun 2014, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam penelitian ini desa yang akan diteliti adalah Desa Kuta yang berada di Kabupaten Pemalang. Desa Kuta merupakan salah satu desa yang sudah aktif mengoperasikan aplikasi SIDEKEM untuk melayani kepentingan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR**

#### **A. Deskripsi Teoretis**

##### **1. Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang mempunyai arti secara umum, yaitu masyarakat. Kata publik sudah diterima sebagai bahasa Indonesia baku yang menjadi publik, yang berarti umum dan juga orang banyak. Dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hayat (2019:22) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Sinambela

(2011:5) mengartikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tujuan dari didirikannya negara tidak lain adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Hakikatnya pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004:83) adalah:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan oleh konstintusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik. Hal ini bisa dikatakan, pelayanan publik (masyarakat) menuntut dan mengharuskan berbagai bentuk barang dan jasa berdasarkan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasinya (Rokhim, 2014:11). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara serta instansi untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Kebutuhan yang dimaksud bukan kebutuhan yang bersifat individual melainkan kebutuhan yang bersifat umum seperti kebutuhan mengenai kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

#### **b. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapat bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/*customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan penyedia pelayanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu

kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut H.A.S Moenir (2002:8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan.
- 3) Profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 4) Sarana dan Prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 5) Masyarakat sebagai Pelanggan. Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik dalam praktiknya memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah serta adanya saling pengertian antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Selain itu, unsur yang tidak kalah penting dalam pelayanan publik adalah personil, dengan adanya

personil yang ahli dalam bidangnya tentu dapat melaksanakan tugas dengan baik, disiplin kerja, dan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Unsur lainnya yaitu sarana dan prasarana, sarana dan prasarana akan memudahkan pemberi pelayanan untuk memberikan layanan secara optimal terhadap masyarakat dan masyarakat merasa aman dan nyaman dengan adanya sarana prasarana yang baik. Masyarakat sendiri juga termasuk unsur dari pelayanan publik karena masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan optimal namun yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga akan tercipta hubungan yang seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Kasmir (2006:34) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur dibawah ini:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diharapkan dapat mendukung berjalannya pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Unsur-unsur tersebut dapat berjalan dengan baik apabila penyedia layanan dan masyarakat selaku penerima layanan memiliki keseimbangan dimana penyedia layanan bekerja secara profesional serta menjalankan semua pelayanan sesuai prosedur yang ada, sementara masyarakat dapat menjalankan kewajiban untuk menaati aturan dan prosedur yang ada serta mendapatkan hak sebagai penerima layanan.

### **c. Asas-asas Pelayanan Publik**

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan agar terwujudnya kepuasan bagi pelanggan, pihak yang menyelenggarakan pelayanan haruslah memenuhi setiap asas-asas pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 terdapat asas-asas penyelenggara pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- 1) **Tansparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.



- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 12 asas, yakni:

- 1) Asas kepentingan umum.
- 2) Asas kepentingan hukum.
- 3) Asas kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- 5) Asas keprofesionalan.
- 6) Asas partisipasif.
- 7) Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- 8) Asas keterbukaan.

- 9) Asas akuntabilitas.
- 10) Asas ketepatan waktu.
- 11) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- 12) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati dengan costumers, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- 2) Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan wewenang, Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.

- 6) Transparansi biaya, Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir, Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

#### **d. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan. Seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 prinsip-

prinsip yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal sebagai berikut.
  - a) Persyaratan teknis dalam pelayanan publik.
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  - d) Kejelasan Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - e) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  - f) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  - g) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- h) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- i) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- j) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.
- k) Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.
- l) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**e. Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan sebagai jaminannya harus dipublikasikan karena adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan adalah suatu ukuran yang wajib ditaati oleh penerima atau pemberi pelayanan (Hardiyansyah, 2018:32). Peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah dimana hal tersebut dapat memberikan

perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam keputusan MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 standar pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, karena harus adanya jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Standar

pelayanan merupakan nilai dari kualitas penyelenggaraan yang diberikan serta standar tersebut harus ditaati oleh pemberi layanan dan juga penerima layanan itu. Standar pelayanan meliputi:

- 1) Dasar hukum.
- 2) Persyaratan.
- 3) Sistem. Mekanisme, dan prosedur.
- 4) Jangka waktu penyelesaian.
- 5) Biaya.
- 6) Produk pelayanan.
- 7) Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- 8) Kompetensi pelaksanaan.
- 9) Pengawasan internal.
- 10) Penanganan, pengaduan saran dan masukan.
- 11) Jumlah pelaksana.
- 12) Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan.

Standar Pelayanan yang sesuai maka akan tercipta sebuah pelayanan yang prima. Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- 1) Keramahan.

- 2) Kredibilitas.
- 3) Akses.
- 4) Penampilan fasilitas.
- 5) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa.
- 2) Pelayanan prima apabila standar pelayanan.
- 3) Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- 4) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.



- 2) Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- 10) Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 14) Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Ratminto dan Winarsih (2005:8) mengemukakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat yang dibagi menjadi dua bagian yaitu:
  - a) Pelayanan yang bersifat primer.

b) Pelayanan yang bersifat sekunder.

Perbedaan diantara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut.

- (1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Pelayanan ini melakukan penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalkan rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, atau perusahaan pengangkutan milik swasta
- (2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Pelayanan ini melakukan penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalam pemerintah tersebut merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien yang harus memanfaatkannya. Contohnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan
- (3) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Pelayanan ini merupakan bentuk penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tapi pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Contohnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan, dan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur tentang tujuan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, dapat dilaksanakan dengan pola-pola sebagai berikut.

- 1) Fungsional. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan.
- 2) Terpusat. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahann wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Terpadu
  - a) Terpadu satu atap. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis

pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- b) Terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c) Gugus tugas.
- d) Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola dan penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka untuk menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud untuk mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana yang ditetapkan dalam pedoman KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017.

#### **g. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Sinambela (2006:6) menyatakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima seperti :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan yang prima seperti terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima di sektor publik SESPANAS LAN (Sekolah Staff dan

Pimpinan Administrasi Nasional Lembaga Administrasi Negara).

Variabel yang dimaksud yaitu:

- 1) Pemerintahan yang bertugas melayani.
- 2) Masyarakat yang melayani pemerintah.
- 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar asas pelayanan masyarakat.
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas bisa diimplementasikan jika aparat pelayanan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat atau pelanggan dimana itu merupakan tujuan utama dari pelayanan yang dilakukan. Sehingga kepuasan masyarakat atau pelanggan yang menjadikan tujuan utama bisa terpenuhi, aparat pelayan dituntut bisa lebih untuk dengan pasti siapa yang menjadi pelanggan (Sinambela, 2006:8).

## **h. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Penilaian pelayanan dapat datang dari pihak yang dilayani maupun pengguna layanan. Pelayanan dapat dinilai baik apabila pemberi layanan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka penerima layanan juga tidak merasa puas dan dapat memperburuk citra instansi yang memberi pelayanan. Hardiyansyah (2011:48) Van Looy mengungkapkan suatu model dimensi kualitas jasa idealnya dapat memenuhi syarat, apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum jasa.
- 3) Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Berdasarkan ungkapan diatas, maka untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang menjadi tolak ukurnya adalah dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan publik. Hardiyansyah (2011:46-47) Zeithaml dkk mengatakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurancce*



(Jaminan), *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut.

1) Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan printer.

2) Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas. Penyedia layanan dalam

melakukan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan

pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

d) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

a) Merespon setiap pelanggan. Merespon artinya tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b) Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

c) Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

d) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan.

Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

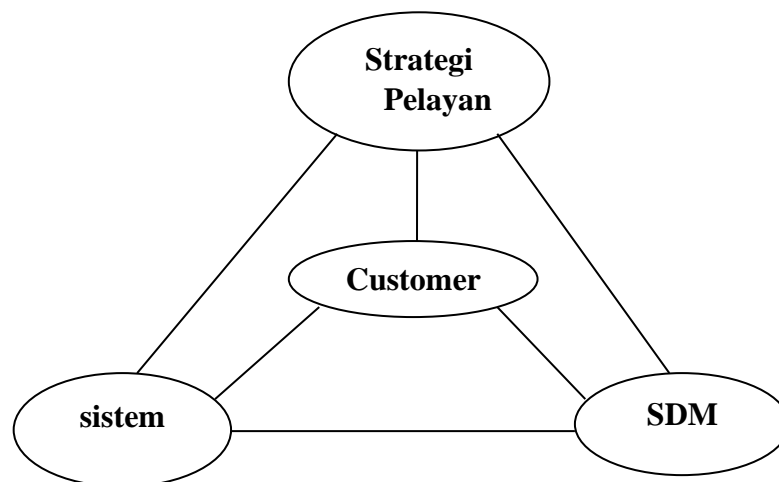
- a) Jaminan tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- c) Tidak diskriminasi. Pemberi pelayanan dalam melakukan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan.

d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Kualitas dari pelayanan publik merupakan hasil dari berbagai aspek seperti pelayanan sistem. Sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan, strategi, dan *customers*, seperti yang ada pada bagan berikut.



**Bagan 1. Kualitas Pelayanan Publik**

sumber: Albrecht and Zemke

Kualitas pelayanan juga dalam suatu sistem pelayanan yang baik tersebut, maka memberikan prosedur pelayanan yang berstandar, berkualitas dan memberikan mekanisme didalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian maka segala bentuk baik dalam

penyimpangan yang ada akan lebih mudah untuk diketahui. Sistem yang dibuat haruslah sesuai dengan kebutuhan *customer* atau pelanggan. Ini berarti organisasi atau instansi-instansi yang terkait harus bisa merespon segala kebutuhan dan keinginan dari *customer* atau pelanggan dengan sistem pelayanan publik dan juga strategi yang tepat (Kuncoro, 2006:21).

Pelayanan yang terbaik merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan dan keinginan bagi masyarakat atau konsumen yang merupakan penerima pelayanan. Ketika pelayanan sudah diterima oleh masyarakat dengan baik, maka pemerintah atau instansi sudah berhasil memberikan pelayanan yang terbaik pula. Tetapi jika sebaliknya, masyarakat tidak menerima pelayanan dengan baik, berarti pelayanan yang diberikan masih jauh dari kualitas pelayanan yang baik.

## **B. Kajian-kajian Penelitian yang Relevan**

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik berbasis aplikasi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sidharta, I., & Wati, M. (2015). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Urutan Desa (URDES) Berdasarkan Pada Pajak Bumi Dan Bangunan.

Penelitian ini membahas mengenai pemerintah desa yang membuat suatu pembaharuan dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah desa memanfaatkan teknologi sebagai pendataan masyarakat yang membayar

pajak desa. Hal tersebut memudahkan pemerintah dalam melakukan pendataan karena hanya melihat menu yang sudah ada dalam database masyarakat yang sudah membayar, dengan adanya sistem ini memberikan kemudahan bagi pemerintah desa dalam mendata masyarakat yang sudah dan yang belum membayar pajak.

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian oleh Sidharta,dkk adalah sama-sama membahas tentang upaya pembaharuan pelayanan menggunakan teknologi agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. perbedaan penelitian dari peneliti dengan penelitian oleh Sidharta,dkk penelitian ini hanya menekankan pada perencanaan dan implementasi sistem saja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selain membahas tentang implementasi sistem, juga membahas berbagai kendala saat pelaksanaan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala sehingga pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM dapat terus mengalami peningkatan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muzid, S., & Latifah, N. (2015). Pemanfaatan SMS Gateway Multi Direct untuk Penyebaran Informasi Desa Melalui Sistem Layanan Informasi Desa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan suatu sistem layanan informasi desa menggunakan konsep SMS Gateway Multi-Direct. Sistem ini dapat digunakan oleh seluruh perangkat desa, organisasi desa serta komunitas-komunitas yang ada di desa. Pengembangan sistem menggunakan metode prototype. Sistem Layanan Informasi Desa(SiLISA)

yang dihasilkan dapat memudahkan penyampaian informasi dari pemerintah desa kepada warga dan komunitas tertentu atau dari warga kepada pemerintah desa serta dapat digunakan untuk media penyampaian kritik, keluhan, sehingga pemerintah desa menerima informasi yang bersifat laporan dan menindak lanjutinya dengan cepat dan tepat. Selain itu, sistem ini juga dapat digunakan untuk proses polling terkait kegiatan tertentu menggunakan SMS.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian oleh Muzid,dkk dapat terlihat dari topik pembahasan yang sama-sama membahas tentang upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa dengan menggunakan Sistem Layanan Informasi Desa dan membuat masyarakat melek terhadap teknologi. Perbedaannya terletak pada kegunaan dari sistem itu sendiri, jika Si-Lisa hanya dapat digunakan untuk mengetahui informasi desa saja sedangkan aplikasi SIDEKEM selain dapat mengetahui informasi desa juga menjadi aplikasi yang digunakan untuk membuat surat menyurat yang diperlukan oleh masyarakat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arib Hilmy Raihan (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-DALEH) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pemerintah desa dalam melakukan pelayanan publik pada masyarakat dengan menggunakan



aplikasi sistem informasi desa sebagai strategi inovasi pelayanan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kawasan kelurahan (Si-DALEH) sudah sangat efektif, dimana pengukuran keefektivasnya meliputi; sumber daya, dana dan fasilitas penunjang, mutu, jumlah barang atau jasa, batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa, dan tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah anggaran operasional dan pengembangan aplikasi.

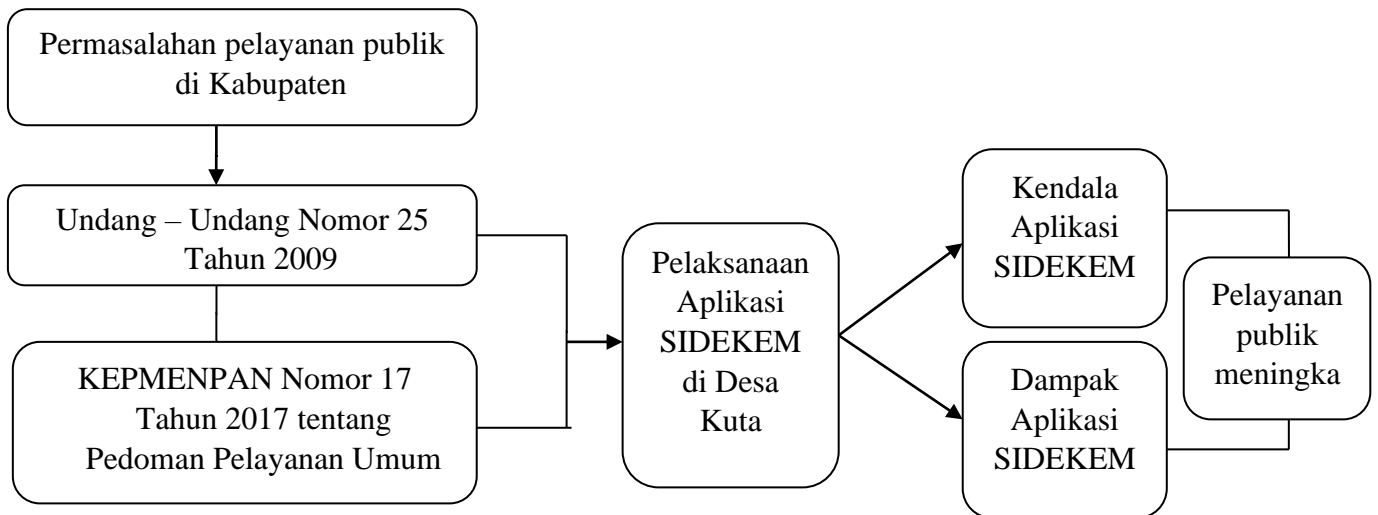
Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Arib Hilmy Rayhan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti tentang upaya pemerintah menggunakan sistem informasi desa sebagai penunjang pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian dari peneliti adalah penelitian tersebut fokus meneliti keefektifan dari sistem informasi desa dengan tolak ukur sumber daya, dana dan fasilitas penunjang, mutu, jumlah barang atau jasa, batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa, dan tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengukur peningkatan pelayanan publik dengan dimensi-dimensi standar pelayanan publik, juga meneliti tentang kendala serta mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini berawal dari pelayanan publik terutama untuk urusan administrasi kependudukan di Desa Kuta Kabupaten Pemalang yang cenderung lama, persyaratan yang tidak *simple* karena harus mengurus surat pengantar dari RT/RW terlebih dahulu, berbelit-belit, kadang ada unsur pungutan liar dan sering kehilangan arsip dokumen. Permasalahan tersebut dialami oleh hampir kantor desa di Kabupaten Pemalang, kemudian PUSPINDES (sebuah lembaga yang terdiri dari para relawan TIK Kabupaten Pemalang) menciptakan sebuah Aplikasi bernama SIDEKEM yang dapat memudahkan pelayanan publik sehingga dapat mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

Desa Kuta sebagai salah satu desa di Kabupaten Pemalang yang hingga saat ini masih aktif menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik dalam pelaksanaannya menemui beberapa kendala namun tidak terlalu berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM karena hingga sekarang pemerintah Desa Kuta masih menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, tentunya keberadaan Aplikasi SIDEKEM memiliki dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kuta dan masyarakat Desa Kuta. Dengan adanya Aplikasi SIDEKEM diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik khususnya di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka berpikir yang ada dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



**Bagan 2. Kerangka Berfikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Latar Penelitian**

Penelitian yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang”, merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam istilahnya (Moleong, 2011:4).

Pendekatan penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode naturalisti, penelitian yang dilakukan pada kondisi ilmiah (*natural setting*), disebut penelitian etnografi karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya. Penelitian ini juga disebut metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Faisal, 1990; Sugiyono, 2008) dalam (Rachman, 2019:165).

Penelitian ini memiliki latar mengenai Pelayanan Publik di Desa Kuta yang berfokus upaya peningkatan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM. Aplikasi SIDEKEM dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan efisien. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kualitatif karena secara langsung dapat menciptakan hubungan yang lebih peka antara peneliti dengan informan.

Peneliti ingin melihat secara langsung agar dapat mengetahui upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang dan peningkatan pelayanan setelah menggunakan aplikasi tersebut, selain itu peneliti juga ingin mengetahui kendala dari pelaksanaan pelayanan publik ini serta dampak pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat dan Pemerintah Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pokok persoalan apa yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Penentuan fokus penelitian dapat disarankan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti (Rachman, 2019:171)

Spradley dalam (Rachman, 2019:172), mengemukakan empat alternatif untuk menetapkan fokus penelitian, yaitu:

- a. Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan informan.
- b. Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu/ *Organizing domain*.

- c. Menetapkan fokus yang akan memiliki nilai temuan untuk pengembangan IPTEK.
- d. Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori yang ada.

Penelitian yang berjudul Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang, menekankan fokus penelitian pada beberapa hal diantaranya:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang terkait dengan prinsip pelayanan, bentuk atau jenis pelayanan dan kualitas layanan dari jenis layanan administrasi kependudukan dalam Aplikasi SIDEKEM.
- b. Kendala yang terjadi pada saat pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM yang berasal dari internal yaitu aplikasi itu sendiri dan faktor eksternal yaitu dari masyarakat Desa Kuta.
- c. Dampak atau hasil bagi Pemerintah Desa Kuta dan masyarakat setelah menggunakan aplikasi SIDEKEM, dari dampak tersebut dapat dinilai pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih baik atau tidak dibandingkan dengan sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini adalah fokus terhadap subyek darimana data ini berasal. Data dan informan yang dapat digunakan untuk mengkaji ini diantaranya adalah :

## **1. Sumber data primer**

Data primer adalah kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai (Moeloeng, 2011:12). Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari lokasi penelitian untuk digunakan sebagai pelengkapan penelitian. Data yang dicari mengenai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang, sumber data primer tersebut diantaranya:

### **a. Pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM**

Peneliti mengamati pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang sehingga mendapatkan informasi mengenai prinsip pelayanan, bentuk atau jenis pelayanan dan kualitas layanan dari jenis layanan administrasi kependudukan dalam aplikasi SIDEKEM sehingga peneliti dapat mengetahui upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

### **b. Informan**

Informan merupakan seseorang yang diwawancarai untuk mendapatkan keterangan dan data sebagai keperluan informasi. Pada penelitian kali ini yang menjadi informan adalah Kepala Desa Kuta, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum (operator aplikasi), dan masyarakat Desa Kuta yang telah menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Adapun penjelasan yang akan diperoleh dari Kepala Desa dan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum yaitu mengenai upaya peningkatan

pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM terkait dengan prinsip-prinsip layanan, jenis layanan serta kualitas layanan yang ada, selain itu dapat memperoleh informasi mengenai kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM, serta dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kuta setelah melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Sementara itu informasi yang didapat dari beberapa masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta dapat dirasakan perbedaannya atau tidak sebelum dan sesudah ada Aplikasi SIDEKEM dengan kata lain dampak yang dirasakan oleh masyarakat setelah adanya Aplikasi SIDEKEM.

## **2. Sumber data sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung yang berasal dari sumber tertulis seperti dokumen, arsip, dan peraturan pemerintah desa atau Kabupaten Pematang Jaya terkait dengan kegiatan pelayanan publik dan pelaksanaan aplikasi SIDEKEM. data sekunder tersebut antara lain: dokumen desa-desa yang telah aktif menggunakan Aplikasi SIDEKEM dan penjelasan mengenai Aplikasi SIDEKEM di website PUSPINDES, serta Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Pematang Jaya Nomor 89 tahun 2017 tentang penerapan sistem informasi desa dan pembangunan kawasan pedesaan “SIDEKEM di Kabupaten Pematang Jaya”.



## **D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data**

Moleong (2011:157) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data yaitu salah satu unsur yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu wawancara, observasi partisipatif dan dokumentasi.

### **1. Wawancara**

Moleong (2011:186) mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan dari pewawancara. (Rachman, 2019:179) mengatakan bahwa wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, dimana peneliti membuat pertanyaan sebelum melakukan wawancara secara garis besar kemudian wawancara akan dilakukan secara lebih mendalam disesuaikan dengan keadaan dari masing-masing informan sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi secara khusus dan detail.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan terhadap Kepala Desa Kuta, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Kuta, dan tiga masyarakat Desa Kuta Kabupaten Pematang Jaya untuk mengetahui upaya

peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM, kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kuta Kabupaten Pemalang ketika menggunakan Aplikasi SIDEKEM dan dampak bagi Pemerintah Desa Kuta dan masyarakat Desa Kuta setelah menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Berikut data informan dalam penelitian ini:

- a) Nama : Cahyono  
Usia : 49 Tahun  
Jabatan : Kepala Desa Kuta
- b) Nama : Winarti  
Usia : 48 Tahun  
Jabatan : Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

Informan dari kalangan masyarakat :

- a) Nama : Naryu  
Usia : 38 Tahun  
Pekerjaan : Pedagang
- b) Nama : Rubiah  
Usia : 53 Tahun  
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
- c) Nama : Slamet Kartono  
Usia : 41 Tahun  
Pekerjaan : Petani

## **2. Observasi Partisipatif**

Observasi dapat dilakukan dalam bentuk observasi partisipatif, terus terang dan tersamar, serta terstruktur. Sementara itu, observasi partisipatif dapat dilakukan dalam bentuk observasi yang pasif, yang moderat, yang aktif, dan yang lengkap. Observasi dapat dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu observasi diskriptif, observasi terfokus, dan observasi terseleksi (Faisal,1990; Sugiyono, 2008) dalam (Rachman, 2019:179). Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan data secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian dengan melihat pedoman sebagai instrumen pengamatan. Dalam penelitian ini objek yang akan diobservasi adalah pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kuta Kabupaten Pematang Jaya.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi pasif dimana peneliti dalam melakukan penelitian datang ke tempat penelitian untuk melihat penggunaan Aplikasi SIDEKEM dalam melayani masyarakat tetapi tidak ikut terlibat langsung dalam aktivitas tersebut. Pada kesempatan ini peneliti sebagai pengamat, adapun hal-hal yang diamati adalah pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM tersebut dan dampak yang dirasakan oleh pemerintah Desa Kuta dan masyarakat setelah adanya Aplikasi SIDEKEM.

### **3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang tidak langsung pada subjek penelitian. Dokumentasi digunakan dalam pengumpulan data karena dalam banyak dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan (Moleong, 2011:217). Dalam penelitian ini dokumen yang menjadi sumber data ialah daftar desa yang telah menggunakan aplikasi SIDEKEM, dasar hukum pembuatan Aplikasi SIDEKEM, foto kegiatan pelaksanaan aplikasi SIDEKEM, sejarah Desa Kuta, visi-misi Desa Kuta, tata tertib kantor Desa Kuta, struktur organisasi Desa Kuta, jumlah penduduk Desa Kuta, foto pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM.

#### **E. Uji Validitas Data**

Penelitian kualitatif harus memiliki kriteria atau standar validitas kualitatif dan realibilitas kualitatif. Validitas kualitatif menunjuk kepada temuan atau data yang tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan penelitian penelitian dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Namun, kebenaran realitas data tidak bersifat tunggal melainkan jamak dan tergantung ada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya (Rachman, 2019:187).

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi. Moleong (2004:178) menjelaskan bahwa teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar

data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dengan demikian, triangulasi merupakan sebuah pandangan yang bersifat multiperspektif. Tujuan triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan sehingga posisi data lebih kuat bila dibanding dengan hanya satu pendekatan (Rachman, 2019:187).

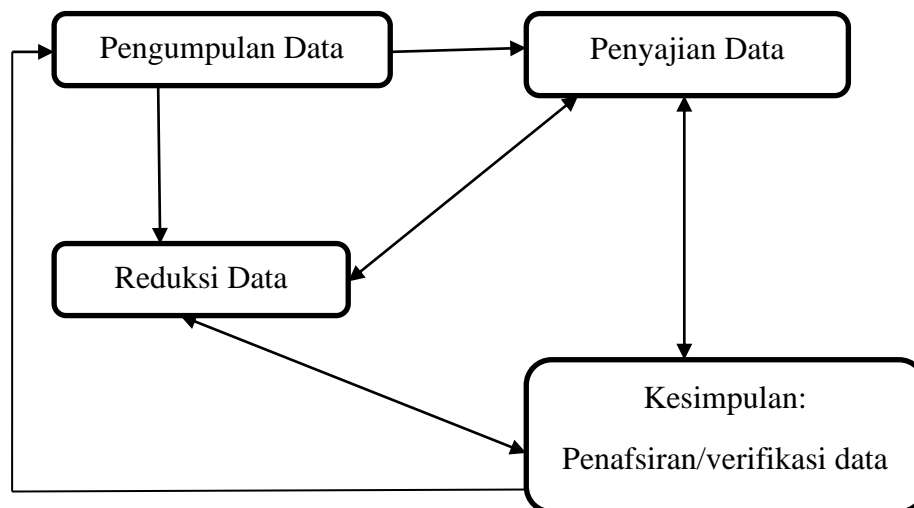
Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Melalui triangulasi data, peneliti menggunakan beberapa sumber-sumber data yang berbeda untuk mengetahui kebenaran suatu permasalahan. Pada teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Melalui triangulasi data, peneliti menggunakan beberapa sumber-sumber data yang berbeda untuk mengetahui kebenaran suatu permasalahan.

Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan pada informasi yang diperoleh melalui informan yang berbeda, dengan cara membandingkan hasil wawancara dari beberapa informan, yaitu membandingkan hasil wawancara dari Kepala Desa, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum serta beberapa masyarakat Desa Kuta. Jika ada yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama telah mengalami kesamaan maka data tersebut dapat dinyatakan valid atau terpercaya.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan pola, apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2011:248).

Alur analisis tersebut dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut.



**Bagan 3. Komponen Analisis Data: Model Interaktif (Miles and Huberman, 1994)**

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data observasi awal dan ketika penelitian terjun ke lapangan. Data-data yang dikumpulkan sebagai pendukung dalam penelitian berupa data-data desa yang telah menggunakan aplikasi SIDEKEM secara aktif. Data tersebut diambil ketika observasi awal untuk mendukung penyusunan latar belakang, perumusan masalah dan fokus

penelitian. Pengumpulan data selanjutnya yaitu terkait dengan penelitian yaitu mengenai peningkatan pelayanan publik di Desa Kuta ketika telah menggunakan aplikasi SIDEKEM dan kendala-kendala yang dihadapi pemerintah desa pada saat pengoperasian Aplikasi SIDEKEM serta dampak yang dirasakan oleh pemerintah Desa Kuta dan beberapa masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIDEKEM setelah adanya Aplikasi SIDEKEM. Peneliti melakukan observasi secara langsung di lapangan pada saat pengoperasian aplikasi SIDEKEM dan juga hasil wawancara dengan informan serta hasil dokumentasi.

## **2. Reduksi Data (*Data reduction*)**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah data selesai dikumpulkan, dilakukan proses pemilahan. Pemilahan yang pertama yaitu dari hasil wawancara dengan Kepala Desa beserta Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum sebagai operator aplikasi SIDEKEM serta beberapa masyarakat berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang?
- b. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan aplikasi SIDEKEM?
- c. Bagaimana dampak setelah menggunakan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pematang?

Pemilahan selanjutnya yaitu dari hasil observasi dan dokumentasi di Kantor Balai Desa Kuta. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data-data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian tidak akan dicantumkan namun disimpan agar mempermudah peneliti jika sewaktu-waktu mencari kembali.

### **3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data dengan cara mendeskripsikan hasil dari catatan di lapangan yang meliputi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah melalui proses reduksi data kemudian disajikan secara rinci atau di jabarkan pada bagian pembahasan menggunakan kalimat, tabel, bagan, dan gambar untuk memperjelas sajian. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan cara menarik kesimpulan yang benar.

### **4. Penarikan kesimpulan**

Penarikan kesimpulan yaitu tujuan ulang pada catatan di lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi supaya benar-benar



dapat dipertanggung jawabkan. Makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya terlebih dahulu agar teruji validitasnya. Proses menarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah melalui proses pengumpulan data yang meliputi data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang serta kendala yang dihadapi dan dampak dari adanya Aplikasi SIDEKEM. Selanjutnya data yang sudah terkumpul semuanya di pilah dengan menggolongkan dan membuang yang tidak perlu pada proses reduksi data. Kemudian data di sajikan melalui deskripsi hasil dari catatan di lapangan yang meliputi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah melalui proses reduksi data, lalu disajikan secara rinci atau di jabarkan pada bagian pembahasan. Sehingga melalui proses analisis data tersebut dapat di tarik kesimpulan yang tepat oleh peneliti dan dapat dilihat aplikasi SIDEKEM mampu untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Desa Kuta**

Desa Kuta Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang secara astronomi terletak antara 109,36491000 Bujur Timur dan 7,01826000 Lintang Selatan, jarak orbitrasi dari Desa Kuta ke Kantor Kecamatan Bantarbolang sejauh 4 km sedangkan jarak Desa Kuta ke ibu kota Kabupaten Pemalang sejauh 17 km. Batas wilayah Desa Kuta yaitu:

Sebelah utara : Desa Lenggerong

Sebelah timur : Desa Bantarbolang

Sebelah selatan : Desa Glandang

Sebelah barat : Desa Gongseng (Kecamatan Randudongkal)

Desa kuta merupakan salah satu dari 17 desa di wilayah Kecamatan Bantarbolang dan mempunyai wilayah seluas 1.730,47 hektare atau 1173,047 km<sup>2</sup>. Adapun secara administratif Desa Kuta terbagi dalam 5 dusun dan secara kelembagaan terbagi dalam 6 RW serta 24 RT dengan rincian sebagai berikut.

Dusun Sipanjang 1 RW dan 5 RT

Dusun Kuta 1 RW dan 1 RT

Dusun Suwuk 2 RW dan 9 RT

Dusun Kalirejo 1 RW dan 5 RT

Dusun Penusuhan 1 RW dan 4 RT

Kondisi topografi Desa Kuta terdiri dari daerah dataran tinggi dengan ketinggian rata-rata 100 mdpl dengan curah hujan rata-rata 2000-3000 mm/tahun dan suhu udara berkisar antara 25-30 derajat celcius. Desa Kuta merupakan daerah dataran tinggi dengan jenis tanah regosil batu-batuab pasir dan intermidier dan tanah letosal yang terdiri dari batu bekuan pasir.

Pemanfaatan tanah sebagian besar dipergunakan untuk; hutan yang dikelola oleh Perum Perhutani yakni seluas 1.500 ha atau 86,68%, pertanian (sawah, tanaman, pangan, dan perkebunan) seluas 111 ha atau 6,41%, pemukiman, pekarangan, tempat usaha, jalan, lapangan dan kuburan seluas 119,47 ha atau 6,90%.

Jumlah penduduk Desa Kuta Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang adalah 4.857 jiwa terdiri dari 2.475 jiwa laki-laki dan 2.382 jiwa perempuan serta terdiri dari 1.501 kepala keluarga. Sedangkan kepadatan penduduk mencapai 27 jiwa/km<sup>2</sup>. Laju pertumbuhan penduduk Desa Kuta masih cukup rendah yaitu sebesar 0,58%.

## **2. Sejarah Desa Kuta**

Di Makam Ragasari Desa Kuta Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang terdapat makam mbah Simpen ialah sosok perempuan yang masyarakat setempat menyebutnya sosok perempuan yang memiliki pusara khusus sebagai penghormatan kepada beliau karena dianggap orang yang sangat berjasa, pejuang yang sangat gigih melawan penjajah Belanda, maka para peziarah agar tidak melangkah/melewati diatas makamnya (jawa;

dilangkahi). Pada saat itu pula nama-nama para prajurit Pangeran Diponegoro tetap dirahasiakan baik nama aslinya maupun keberadaannya. Pada tahun 1830 terjadi peperangan terakhir prajurit Pangeran Diponegoro di daerah hutan Margaluyu Gunung Slamet. Para prajurit Pangeran Diponegoro mengadakan perlawanan terhadap pihak Belanda, semua serdadu yg dikirim pihak Belanda tewas.

Semenjak Pangeran Diponegoro ditipu, kemudian ditangkap dan dibuang ke Makasar, prajurit yang ada di daerah hutan Margaluyu gunung Slamet berpencar pergi untuk menghilangkan jejak dari kejaran pihak Belanda dan sebagian turun dari Gunung Slamet menyebar ke dukuh Pete, ke utara lewat Pulosari terus kebawah sampai ke Moga, Mereng dan untuk menghilangkan jejaknya mereka berbaur dengan masyarakat setempat dan sebagian melanjutkan perjalanan lewat Kalitorong ke Gunung Wangi. Disana mereka membuat persinggahan bale panjang (sekarang dusun Sipanjang) yang dipimpin langsung oleh mbah Simpen dan semua prajurit menggunakan nama samaran agar tidak tercium oleh Tentara Belanda. Mbah Simpen salah satu prajurit Pangeran Diponegoro yang dikenal di Desa Kuta dan para prajurit yang lain untuk memenuhi kebutuhan sehari hari mereka berkebun di hutan (sekarang hutan kebutuh namanya). Setelah beberapa lama mereka menemukan hutan di sebelah timur gunung wangi ada daerah yang lebih aman karena daerah itu dikelilingi lembah/sungai dan prajurit di bale panjang untuk berkumpul yg akhirnya tempat itu dijadikan

kawasan pemukiman dengan nama DESA KUTA (diambil dari kata berkumpul/Makutho).

Semenjak zaman penjajahan Belanda hingga tahun 1944 Kuta dipimpin oleh lima lurah yang sampai sekarang belum diketahui tahun menjabatnya yakni Jamin, Dejong, Longsor, Santiyah dan Singadriyah. Pada tahun 1944 Desa Kuta dipimpin oleh Marno sebagai Kepala Desa, Marno menjabat hanya beberapa bulan dan digantikan oleh Daslim.

Tahun 1945-1947 Kepala Desa	: Daslim
Tahun 1948 - 1949 Kepala Desa	: Wahyu
Tahun 1950 - 1970 Kepala Desa	: Kembali dijabat oleh Daslim
Tahun 1970 Pjs Kepala Desa	: Taman
Tahun 1971 - 1984 Kepala Desa	: Warnadi
Tahun 1984 - 1992 Kepala Desa	: Taris
Tahun 1993 Pjs Kepala Desa	: Darjan
Tahun 1944 – 2002 Kepala Desa	: Waiman
Tahun 2002 – 2012 Kepala Desa	: Edi Sumanto
Tahun 2013 – sekarang Kepala Desa	: Samsuri

Dalam perkembangannya Desa Kuta memiliki banyak prestasi diantaranya :

- a. Tahun 2007 Juara I Lomba Kadarkum Tingkat Kabupaten Pemalang
- b. Tahun 2007 Juara I Lomba PKK tingkat Kabupaten Pemalang dan Propinsi Jawa Tengah
- c. Tahun 2009 Juara III Lomba Kadarkum Tingkat Kabupaten Pemalang

- d. Tahun 2014 Juara III Lomba HATINYA PKK Tingkat Kabupaten Pemalang

### **3. Visi dan Misi Desa Kuta**

#### **a. Visi**

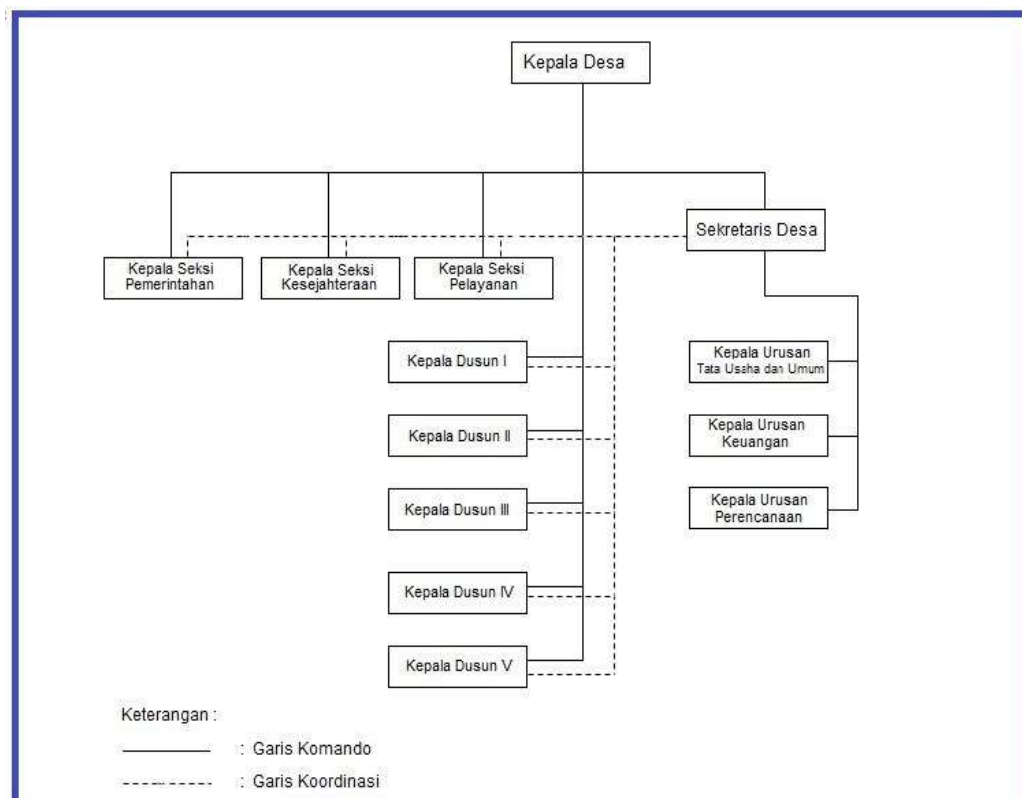
Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa, penyusunan Visi Desa Kuta ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Sejahtera seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan di atas Visi Desa Kuta adalah: “TERWUJUDNYA DESA KUTA SEBAGAI DESA AGROBISNIS”

#### **b. Misi**

Selain penyusunan visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat operasionalkan atau dikerjakan. Sebagaimana penyusunan visi, misi juga dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Kuta sebagaimana proses yang dilakukan maka misi Desa Kuta adalah :

- 1) Peningkatan produksi tanaman pangan, peternakan dan perkebunan
- 2) Peningkatan sarana dan sarana transportasi
- 3) Peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang produktif, berdaya pikir tinggi, dan berwawasan lingkungan serta memberdayakan potensi yang ada terutama pertanian
- 4) Penguatan lembaga terhadap tiga kelompok tani
- 5) Perwujudan kondisi masyarakat yang aman dan iklim usaha yang bagus
- 6) Peningkatan taraf kesehatan masyarakat

#### 4. Struktur Organisasi Desa Kuta



Sumber: <https://kuta.desa.id>

**Bagan 5. Struktur Organisasi Desa Kuta**

#### **a. Kepala Desa**

Kepala desa sebagai pimpinan pemegang kekuasaan pengelolaan pemerintah desa. Diangkat secara demokratis melalui pemilihan langsung oleh masyarakat desanya dan ditetapkan oleh kepala daerah/bupati menjadi kepala desa untuk kurun waktu 6 tahun dalam satu periode masa jabatan dan dapat dicalonkan untuk dipilih kembali, masa jabatannya boleh 3 periode atau setara dengan 18 tahun.

Kepala desa mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Tugas dan fungsi menyelenggarakan pemerintahan diantaranya melaksanakan tata pemerintahan, penetapan peraturan desa, pembinaan ketentraman dan ketertiban, tataruang dan pertanahan, serta administrasi kependudukan.

#### **b. Sekretaris Desa**

Sekretaris desa dibantu oleh tiga orang perangkat desa dengan sebutan kepala urusan atau disingkat kaur. Sekretaris desa selaku koordinator para kaur dalam menjalankan fungsi sekretariat desa bertanggung jawab melaksanakan administrasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan kemasyarakatan serta administrasi lainnya yang berada di bawah pengelolanya.



Tugas dari sekretaris desa bukan hanya sebatas pada bidang sekretariat saja namun juga mencakup kemampuan atas tugas perangkat desa lainnya. Minimal harus mengetahui dan memahami tugas para kepala urusan, kasi hingga kepala dusun. Kemampuan sekretaris desa yang luas akan membantu dalam memberikan saran pendapat kepada atasan dalam hal ini kepala desa maupun ke perangkat desa lainnya.

### **c. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum**

Tugas dan fungsi dari Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum adalah melaksanakan ketatausahaan seperti melaksanakan tatanaskah dinas, administrasi surat menyurat, melaksanakan kegiatan tata kearsipan juga melaksanakan administrasi umum lainnya seperti administrasi perangkat desa, administrasi aset desa, penyediaan sarana prasarana dan kelengkapan kantor sampai dengan persiapan pelaksanaan rapat.

#### **1) Kepala Urusan Keuangan**

Kepala Urusan Keuangan adalah membantu sekdes bertanggung jawab dalam menata dan mengelola keuangan. Memiliki tugas dan fungsi untuk menerima dan melakukan pembayaran atas beban APBDes sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta membuat pembukuan dan laporan pertanggung jawaban keuangan yang menjadi tanggung jawabnya.

#### **2) Kepala Urusan Perencanaan**

Kepala Urusan Perencanaan sebagai unsur staff sekretaris desa membantu melaksanakan tugas perencanaan yaitu menyusun

rancangan rencana pendapatan dan belanja desa, mengumpulkan dan menginventarisir bahan dan data dalam rangka pembangunan. Kepala Urusan Perencanaan juga melakukan monitoring atas pelaksanaan anggaran dalam rangka evaluasi dan penyusunan laporan. Kegiatan evaluasi dan pelaporan menjadi bagian tugas dan fungsi yang tidak dapat dipisahkan dari Kepala Urusan Perencanaan dalam membantu Sekretaris Desa.

## **B. Hasil Penelitian**

Setelah melakukan wawancara dan observasi di lapangan, peneliti menghasilkan beberapa data yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil dari penelitian tersebut dibagi menjadi 3 bagian, meliputi:

### **1. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang**

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki aspek yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan masyarakat lainnya dalam rangka pemenuhan hak masyarakat dan menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh pemberi layanan adalah sesuai dengan standar Pelayanan Publik yang termuat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pematang dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah dengan menciptakan

aplikasi berbasis IT bernama SIDEKEM. Aplikasi SIDEKEM dibuat oleh para relawan TIK Kabupaten Pematang Jaya yang tergabung dalam PUSPINDES dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan pelayanan yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip dari standar pelayanan publik. Aplikasi SIDEKEM berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan mulai dari data kependudukan, statistik penduduk, pemerintah desa, potensi desa, statistik kemiskinan, website desa, dan media desa.

Salah satu desa di Kabupaten Pematang Jaya yaitu Desa Kuta ketika belum menggunakan Aplikasi SIDEKEM merasakan pelayanan yang diberikan belum maksimal, setelah tercipta SIDEKEM dan adanya Peraturan Bupati Pematang Jaya Nomor 89 tahun 2017 tentang penerapan sistem informasi desa dan pembangunan kawasan pedesaan “SIDEKEM di Kabupaten Pematang Jaya” maka pemerintah Desa Kuta mulai menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pematang Jaya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta :

“pelayanan yang bersifat administrasi kependudukan di Desa Kuta sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM menggunakan cara manual, jadi ketika membuat surat-menyurat diketik semuanya, menurut saya itu prosesnya lama ya, ketika ada Aplikasi SIDEKEM kan sudah ada format suratnya jadi tinggal menginput data dari penduduk saja. Selain itu, surat sudah otomatis diarsipkan didalam sistem jadi tidak ada lagi kendala arsip surat hilang.” (Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)



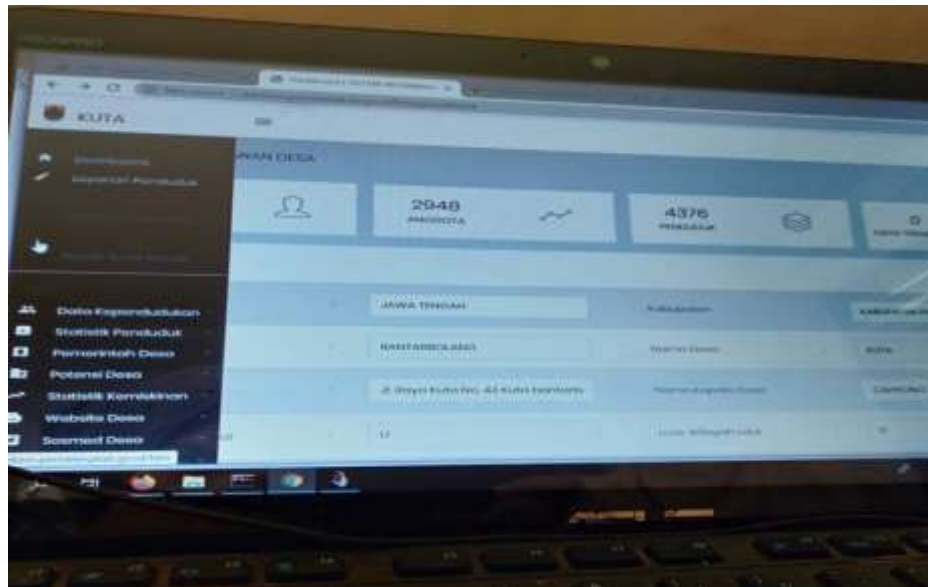
**Gambar 1. Tampilan awal dalam aplikasi SIDEKEM (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**

Ada berbagai macam pelayanan yang ada dalam aplikasi SIDEKEM. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM bahwa :

“sebenarnya pelayanan di aplikasi SIDEKEM itu ada banyak, bukan hanya untuk pelayanan surat menyurat saja. Dapat dilihat dari namanya yaitu SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG jadi didalam sistem ini sudah mencakup semua informasi desa. Mulai dari data kependudukan, statistik penduduk, pemerintah desa, potensi desa, statistik kemiskinan, website desa, dan sosmed desa. Jadi jika mencari tentang informasi desa semuanya sudah terangkum dalam satu sistem yaitu SIDEKEM ini.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa SIDEKEM ini membantu pemerintah desa dalam proses pelayanan publik. Namun pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat setiap hari dalam aplikasi ini adalah pelayanan untuk membuat surat. Berikut penuturan dari Ibu Winarti sebagai operator aplikasi SIDEKEM.

“layanan yang sering kami gunakan disini adalah membuat surat menyurat karena itu yang sering diminta oleh masyarakat hampir setiap hari. Surat-menyurat ya contohnya SKCK, SKTM, surat pengantar dan sebagainya.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)



**Gambar 2. Tampilan menu dalam aplikasi SIDEKEM (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**

Pemerintah menyediakan fasilitas untuk masyarakatnya agar dapat mengakses aplikasi SIDEKEM secara mandiri, tentunya dibantu oleh operator aplikasi yang dalam hal ini adalah dari bagian urusan tata usaha dan umum. Pengoperasian secara mandiri ini bertujuan agar pelayanan publik tidak berbelit-belit, menghindari pungli serta dapat melatih masyarakat untuk mengenal teknologi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan masyarakat sudah mengetahui tentang aplikasi SIDEKEM dan sudah pernah menggunakannya. Berikut penuturan ibu Naryu, salah satu masyarakat yang pernah beberapa kali menggunakan aplikasi SIDEKEM.

“aplikasi SIDEKEM itu setahu saya aplikasi yang ada di kantor Desa Kuta yang digunakan masyarakat untuk membuat surat-surat penting, saya lupa sudah berapa kali menggunakan, tetapi sepertinya sih sudah lebih dari tiga kali. Ketika saya membuat SKCK untuk anak saya yang akan melamar kerja. Kebetulan dua anak saya saat itu membuat SKCK. Lalu ketika saya meminta surat pengantar untuk membuat KK baru dan ada beberapa surat yang sepertinya pernah saya buat dengan aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Sejalan dengan Ibu Naryu, Ibu Rubi’ah juga mengatakan hal yang hampir sama.

“aplikasi SIDEKEM yang saya tahu dan pernah pakai itu ya aplikasi untuk membuat surat keterangan tidak mampu, saya baru menggunakannya sekali saat saya mengurus SKTM untuk anak saya sebagai syarat menerima bantuan sekolah.”(wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Selanjutnya peneliti menanyakan hal yang sama kepada Bapak Slamet Kartono salah satu petani di Desa Kuta yang juga pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM,

“saya tahu aplikasi SIDEKEM karena saya juga kemarin habis menggunakannya. Saya sudah menggunakan aplikasi ini seingat saya itu dua kali, ketika saya ingin membuat surat pengantar untuk membuat SIM dan saat membuat surat keterangan beda nama.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Hal-hal yang peneliti perhatikan pada saat melakukan penelitian mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang Jaya adalah prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 antara lain:

#### **a. Kesederhanaan**

Kesederhanaan yang dimaksud dalam prinsip pelayanan publik ini adalah kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. Penyelenggara

pelayanan yang baik harus menciptakan prosedur yang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan. prosedur adalah aturan yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh pemberi dan penerima layanan, begitu pula dengan pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM.

Prosedur yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan yaitu harus melaksanakan pelayanan dengan baik tanpa diskriminasi, mementingkan kepentingan umum serta melayani masyarakat dengan baik, sedangkan prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai penerima layanan adalah dengan menaati syarat yang telah diberikan oleh pemberi layanan. Dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM syarat yang dipenuhi oleh masyarakat tidak sulit dan berbelit-belit, berbeda dengan sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Winarti sebagai operator aplikasi SIDEKEM sebagai berikut.

“prosedur atau syarat yang harus dipenuhi masyarakat ketika akan menggunakan aplikasi SIDEKEM sangat mudah, hanya dengan membawa KTP atau KK saja, karena nanti Nomor Induk Kependudukan yang akan berguna dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM. Ketika sebelum ada Aplikasi SIDEKEM setiap warga yang ingin membuat surat harus membawa surat pengantar dari RT atau RW terlebih dahulu” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan tentu harus mengetahui prosedur yang harus dipenuhi ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, terlihat bahwa masyarakat sudah mengetahui tentang prosedur yang harus dipenuhi ketika ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM

dibuktikan dengan masyarakat yang datang untuk menggunakan aplikasi SIDEKEM sudah membawa KTP. Seperti jawaban dari Ibu Rubi'ah sebagai salah satu masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM yaitu :

“prosedur dalam menggunakan aplikasi SIDEKEM sangat mudah, yaitu hanya menggunakan KTP. Berbeda dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM selain membawa KTP juga harus membawa surat pengantar dari RT atau RW” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020).

Sejalan dengan jawaban dari Ibu Rubi'ah, Bapak Slamet Kartono yang sudah menggunakan aplikasi SIDEKEM juga memberikan jawaban yang sama bahwa :

“saya ketika akan menggunakan aplikasi SIDEKEM hanya membawa KTP saja, menurut saya prosedurnya sangat mudah dibandingkan dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Naryu juga mengatakan hal yang senada bahwa :

“saya mengetahui prosedurnya ya hanya membawa NIK saja yang ada di KTP atau NIK. Jadi menurut saya prosedurnya sederhana.”

## **b. Kejelasan**

Kejelasan dalam prinsip pelayanan publik meliputi kejelasan dalam hal sebagai berikut.

### 1) Persyaratan Teknis dalam pelayanan publik

Persyaratan teknis dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat tentunya berbeda dengan persyaratan teknis sebelum adanya aplikasi SIDEKEM. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta yaitu :

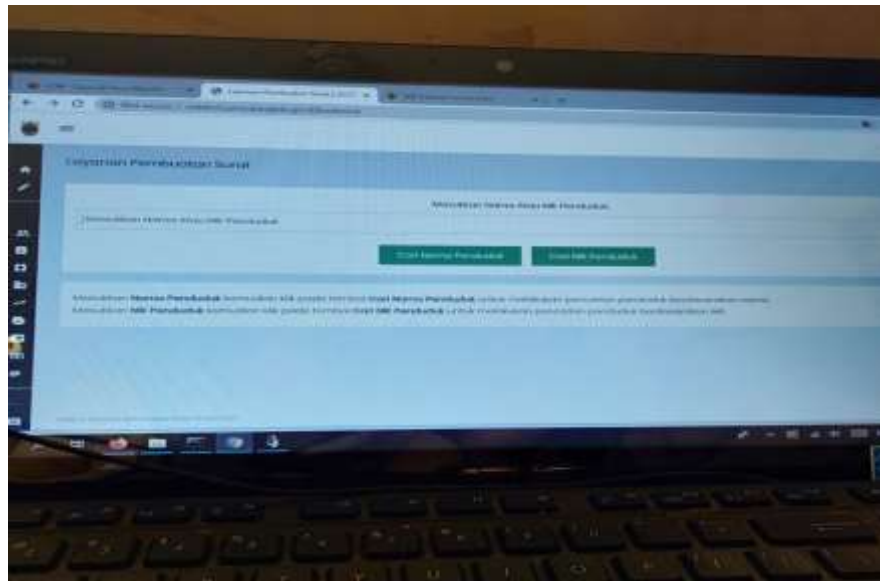


“syarat teknis penggunaan Aplikasi SIDEKEM berbeda dengan pada saat masih menggunakan cara manual, dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM masyarakat megoperasikan sendiri Aplikasinya namun tetap dalam bantuan dan pengawasan dari operator Aplikasi SIDEKEM.”

Tujuan dari pengoperasian Aplikasi secara mandiri yaitu agar masyarakat dapat mengetahui proses penggunaan Aplikasi SIDEKEM dan pelayanan dapat berjalan secara transparan. Setiap masyarakat yang ingin membuat surat dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM cukup datang dengan membawa Nomor Induk Kependudukan (NIK) setelah itu mengisi daftar nama di buku sebagai arsip, lalu masyarakat akan diarahkan menuju komputer untuk mengakses aplikasi SIDEKEM. aplikasi ini tidak dapat dibuka di rumah namun hanya dapat digunakan di kantor Desa Kuta saja karena memiliki sandi khusus seperti yang diungkapkan oleh operator aplikasi SIDEKEM, ibu Winarti bahwa :

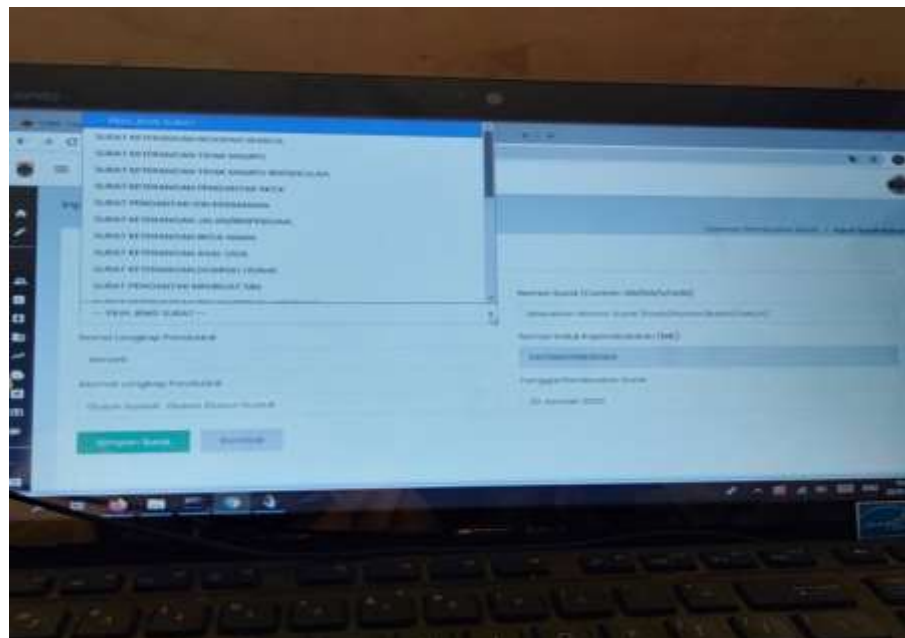
“aplikasi ini hanya dapat di akses disini, tidak bisa diakses mandiri oleh masyarakat karena ada username dan sandi khusus. *Username* tersebut diberikan oleh pihak PUSPINDES dan setiap desa di Kabupaten Pemalang memiliki *username* yang berbeda-beda, sementara *passwordnya* dibuat sendiri oleh pemerintah Desa Kuta.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020).

Setelah masuk ke aplikasi SIDEKEM, masyarakat yang ingin membuat surat tersebut memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), seperti gambar di bawah ini.



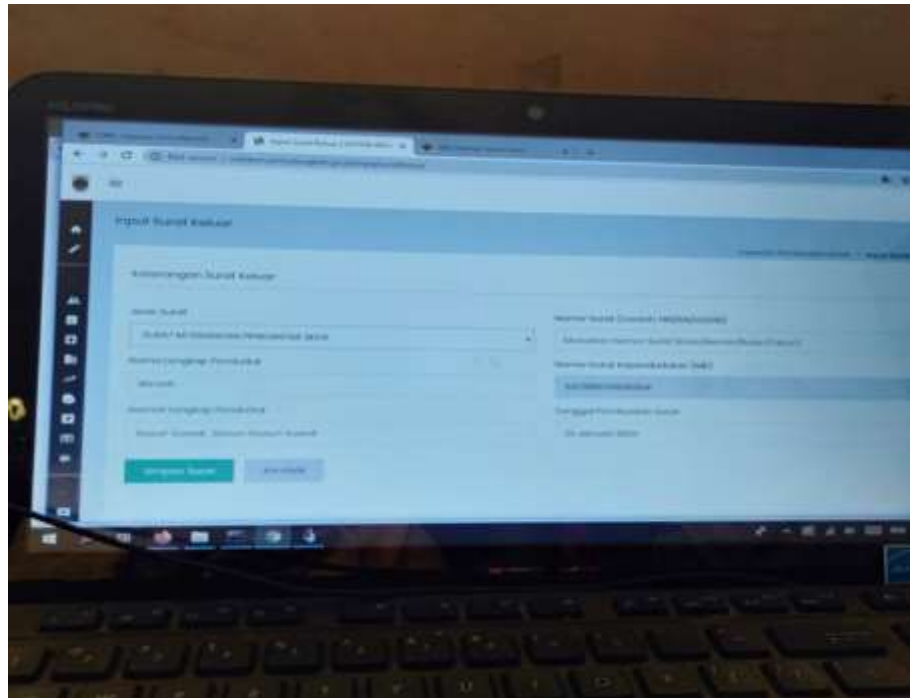
**Gambar 3. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM ketika akan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) (dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**

Lalu pilih jenis surat apa yang akan dibuat, seperti gambar yang ada dibawah ini.



**Gambar 4. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM untuk memilih jenis surat yang dibuat (Dokumentasi tanggal 11 Februari 2020)**

Setelah memilih surat, lalu akan muncul tampilan gambar seperti dibawah ini.



**Gambar 5. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM saat proses membuat surat (Dokumentasi Tanggal 11 Februari 2020)**

Kemudian cek apakah surat yang muncul sudah benar dan sesuai dengan data yang ada, jika sudah surat dapat langsung di cetak lalu ditanda tangani oleh Kepala Desa dan juga diberi stempel. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM yaitu :

“masyarakat datang kesini membawa KTP karena memang KTP yang diperlukan untuk mencari data dari masyarakat tersebut. Setelah itu masyarakat mengisi buku tamu, lalu nanti saya tanya apakah masyarakat tersebut sudah pernah memakai aplikasi SIDEKEM sebelumnya, jika sudah maka saya tidak perlu menjelaskan teknis penggunaannya. Namun apabila belum pernah menggunakan ya saya bantu dalam pengoperasian aplikasinya. Caranya gampang sekali. Jadi tinggal buka websitenya SIDEKEM saja terus

nanti masukkan *username* dan *passwordnya*. Selanjutnya masyarakat yang ingin membuat surat tadi menginput datanya bisa dengan menginput nama sesuai KTP atau yang paling enak sebenarnya adalah menginput nomor induk kependudukan. Karena ketika hanya menginput nama saja bisa jadi ada nama yang sama tapi kalau menginput NIK tidak mungkin ada yang sama sehingga data dari masyarakat tersebut langsung keluar. Setelah itu, ada kolom yang berisi pilihan surat apa yang ingin dibuat, lalu klik sesuai kebutuhan kemudian akan muncul sebuah surat yang sudah jadi dengan data yang sudah lengkap juga. Setelah itu tinggal cetak atau print saja.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

## 2) Unit Kerja/Pejabat yang berwenang

Pejabat yang berwenang dalam pelaksanaan aplikasi ini adalah operator Aplikasi SIDEKEM. operator aplikasi berasal dari Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum yang ditunjuk oleh Kepala Desa untuk menjadi operator, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta sebagai yakni :

“pejabat yang berwenang yaitu Ibu Winarti selaku operator yang saya tunjuk, dan sebelum Aplikasi SIDEKEM jalan beliau sudah melakukan pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh PUSPINDES dan mengenai tugas beliau sebagai operator juga sudah ada SK nya dari Bapak Bupati.” (Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Winarti terkait wewenang lebih lanjut sebagai seorang operator Aplikasi SIDEKEM dan berikut jawaban beliau :

“wewenang saya sebagai operator Aplikasi SIDEKEM yaitu mengarahkan masyarakat dari awal datang hingga selesai pelayanan. Jika ada masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM maka akan saya arahkan, saya juga terus mengawasi jalannya penggunaan Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak terjadi kesalahan. Selain itu saya juga mengawasi barangkali ada kendala ketika masyarakat

menggunakan Aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

### 3) Rincian Biaya

Rincian biaya dalam pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM yang dibebankan kepada masyarakat tidak ada, karena biaya pelaksanaan operasi SIDEKEM bersifat gratis. Sebelum adanya penggunaan Aplikasi SIDEKEM sangat rawan adanya pungutan liar seperti yang diungkapkan Bapak Cahyono Kepala Desa Kuta yaitu :

“pelayanan Aplikasi SIDEKEM ini gratis, sudah ada aturannya juga dari pemerintah pusat bahwa pelayanan untuk masyarakat oleh pemerintah pusat maupun daerah tidak boleh ada pungutan biaya. Dengan adanya masyarakat mengoperasikan sendiri Aplikasi SIDEKEM tentunya dapat meminimalisir terjadinya pungli. Dulu sebelum ada Aplikasi ini banyak masyarakat yang memberikan sejumlah uang dengan alasan sebagai biaya pelayanan dan pegawai kami ada beberapa yang menerimanya, namun hal ini tidak boleh. Semua layanan harus gratis.”(Wawancara 6 Agustus 2020)

Proses pelayanan publik dengan aplikasi yang dapat dikatakan satu pintu, tidak perlu mengurus ke RT atau RW terlebih dahulu apabila akan membuat surat serta proses pelayanan di kantor Desa lebih cepat dan tidak berbelit-belit karena hanya menemui satu orang yaitu operator aplikasi SIDEKEM maka dapat menghindari terjadinya pungutan liar (pungli). Ibu Winarti juga mengungkapkan pendapatnya terkait biaya dalam pengoperasian Aplikasi SIDEKEM yaitu :

“tidak ada. Untuk pelayanan di dalam pemerintahan itu tidak boleh ada biayanya karena itu akan terhitung pungutan liar. Dulu memang ada seperti itu atau kadang masyarakatnya sendiri yang memberikan uang kepada kami dengan alasan sebagai ucapan terimakasih karena sudah membantu, tapi kami tegaskan bahwa semua pelayanan di kantor

pemerintahan itu gratis tidak boleh ada pungutan sepeserpun, dan akhirnya mereka mengerti. Kalau sekarang paling setelah mendapatkan pelayanan ya mereka mengucapkan terimakasih tanpa memberikan uang.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

#### 4) Kejelasan Waktu

Kejelasan waktu maksudnya adalah Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM tentunya memiliki kejelasan waktu sesuai dengan tujuan dari adanya aplikasi ini yaitu untuk mempersingkat waktu pelayanan yang sebelum adanya aplikasi ini terkesan lama karena menggunakan cara manual, dengan adanya kejelasan waktu apalagi waktu yang dijanjikan lebih singkat tentunya pemerintah desa dan masyarakat akan merasa lebih senang dalam melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta mengungkapkan bahwa :

“waktu yang dibutuhkan dalam pengoperasian Aplikasi SIDEKEM dari awal membuka aplikasi hingga selesai pelayanan hanya 5 menit saja. Hal ini juga sudah tercantum di website desa kami sehingga semua masyarakat dapat mengetahui.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM mengungkapkan bahwa waktu penyelesaian dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM lebih cepat dibandingkan dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM, seperti penuturan dari Ibu Naryu

“saya merasakan kalau pelayanan membuat surat dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM lebih praktis, lebih cepat dan tidak ribet.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Rubi’ah juga menuturkan hal yang sama bahwa :

“aplikasi SIDEKEM membuat pembuatan surat menyurat lebih cepat, karena waktunya tidak ada 5 menit, tinggal klik-klik saja tidak perlu mengetik banyak-banyak sehingga meringankan pegawai pelayanan dan juga masyarakat.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM juga merasa terbantu sekali dengan adanya aplikasi ini karena dapat meringankan pekerjaannya.

“proses pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM tidak ada 5 menit mbak, Cepat sekali. Sehingga adanya aplikasi SIDEKEM ini saya bersyukur karena dapat meringankan pekerjaan saya.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

##### 5) Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan artinya Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Adanya aplikasi SIDEKEM dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan pengetikan surat yang dialami ketika menggunakan cara manual sehingga pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang benar, tepat, dan sah seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yakni :

“pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM minim sekali mengalami kesalahan bahkan saya belum menemui kesalahan ketika menggunakan aplikasi karena surat sudah tercetak otomatis dan tidak ada ketikan huruf yang salah. Sehingga pelayanan menggunakan aplikasi ini sudah memenuhi prinsip dari pelayanan publik mengenai akurasi pelayanannya.” (Wawancara 11 Februari 2020)

Kemudian peneliti menanyakan tentang kesalahan yang pernah dialami oleh masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi SIDEKEM dan Ibu Rubi'ah menjawab :

“selama saya menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak pernah ada salah ketik dalam tulisan begitu, jadi menurut saya pelayanannya akurat.”(Wawancara 11 Februari 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Slamet Kartono dan Ibu Naryu bahwa :

“saya tidak pernah menemui kesalahan ketika membuat Aplikasi SIDEKEM”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

“menurut saya pelayanan ini sudah cukup akurat, tepat dan benar dibandingkan dengan sebelum adanya SIDEKEM.”(Wawancara 11 Februari 2020)

#### 6) Keamanan

Maksud dari keamanan disini adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM sudah ada aturan dan kepastian hukumnya sehingga keamanannya sudah terjamin. Kepala Desa Kuta Bapak Cahyono mengatakan bahwa:

“Dari awal aplikasi ini diciptakan sudah ada dasar hukumnya, dari undang-undang dan peraturan gubernur, lalu ketika pelaksanaannya juga ada peraturan yang dikeluarkan khusus mengenai pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM oleh Bapak Bupati Pematang sehingga Aplikasi ini dapat memberikan rasa aman bagi yang menggunakannya karena sudah ada kepastian hukumnya juga.”(Wawancara Tanggal 6 Agustus 2020)



Di kantor Desa Kuta pemerintah desa menjamin keamanan keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM yaitu :

“tingkat keamanan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM menurut saya lebih baik karena disini semua data masyarakat terlindungi. Tapi bukan berarti waktu menggunakan cara manual tidak aman. Disini saya lebih menekankannya adalah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM terasa lebih efisien, menghemat waktu dan masyarakat mungkin juga akan merasa aman dengan data-datanya karena aplikasi ini juga bersifat transparan, masyarakat mengetahui cara kerja dari aplikasi ini bahkan masyarakat secara tidak langsung juga berperan sebagai pelayan bagi diri mereka sendiri.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Terkait keamanan pelayanan Bapak Slamet Kartono selaku masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM juga menyampaikan pendapatnya bahwa :

“menurut saya sudah cukup aman dan jauh dari resiko karena tidak ada resiko yang saya alami setelah menggunakan aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Masyarakat merasakan adanya keamanan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa karena pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM ini jauh dari risiko, seperti yang diungkapkan pula oleh Ibu Naryu bahwa :

“kalau menurut saya pelayanannya aman-aman saja, saya tidak mengalami resiko apapun justru malah merasa lebih terbantu dengan adanya aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

## 7) Tanggung Jawab

Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Terkait dengan tanggung jawab yang dalam hal ini dibebankan kepada operator Aplikasi SIDEKEM sebagai pejabat yang ditunjuk dan berwenang, Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta mengungkapkan bahwa :

“Tanggung Jawab dari operator sangat dibutuhkan dalam melayani masyarakat, oleh karena itu saya selalu berpesan kepada Ibu Winarti untuk selalu mengedepankan tanggung jawab pekerjaannya. Seperti berangkat dan pulang tepat waktu, melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan menghadapi setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dari sebelum adanya aplikasi hingga sekarang sudah ada Aplikasi SIDEKEM walaupun job desk nya berbeda namun sikap tanggung jawabnya harus sama”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Terkait dengan tanggung Jawab yang dilakukan oleh pemberi layanan, tentunya masyarakat adalah obyek yang merasakan langsung hal tersebut, Bapak Slamet Kartono mengungkapkan bahwa :

“menurut saya selama ini Ibu Winarti sudah cukup tanggung jawab dengan pekerjaannya karena selama saya merasa nyaman ketika mengurus surat-surat di kantor desa.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Rubi’ah yang memiliki rumah dekat dengan Kantor Desa Kuta memberikan kesaksian bahwa :

“selama ini saya melihat Ibu Winarti itu berangkat tepat waktu dan pulang juga tepat waktu, dan sepertinya tidak pernah absen kecuali ada acara, dan saat melayani orang seperti yang pernah saya alami ya menurut saya cukup

bertanggung jawab dengan sabar membantu orang yang tidak paham mengenai Aplikasi SIDEKEM.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Terkait pelayanan dan persoalan yang dialami oleh masyarakat Ibu

Naryu mengungkapkan bahwa :

“waktu saya sedang menggunakan Aplikasi SIDEKEM aplikasinya sempat *error* dan tidak merespon, akhirnya saya menyampaikan keluhan itu kepada Ibu Winarti lalu dengan tanggap Ibu Winarti membantu saya untuk segera menyelesaikan pembuatan surat dengan menggunakan cara manual diketik karena memang aplikasinya waktu itu tiba-tiba tidak merespon.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

#### 8) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Selama proses pelayanan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tentunya sarana prasarana berbeda dengan ketika sebelum adanya aplikasi yaitu dengan penambahan unit komputer dan juga printer. Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kuta mengungkapkan jawaban mengenai sarana prasarana ketika pelayanan yaitu :

“ketika pelayanan sudah menggunakan aplikasi SIDEKEM sarana prasarananya mencoba untuk dilengkapi lagi, seperti adanya *WiFi*, komputer dan printer yang semula hanya satu kemudian ditambah satu lagi dengan satu laptop dan satu printer, selain itu printer juga sudah menggunakan teknologi *online* sehingga tidak perlu ada kabel yang menyambung, jadi dari komputer atau laptop manapun bisa tersambung ke printer tersebut asalkan *online*.”(Wawancara 11 Februari 2020)

Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM kepada peneliti bahwa :

“Sarana prasarana dalam menunjang proses pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM menurut saya sudah cukup lengkap, disini tersedia dua komputer dan satu printer online sehingga tidak perlu dihubungkan ke komputer dengan menggunakan kabel. Menurut saya itu sudah cukup untuk digunakan untuk pelayanan setiap harinya karena SIDEKEM ini kan cepat sehingga jika yang datang rombonganpun antre nya tidak akan lama, selanjutnya ada wifi juga karena memang aplikasi ini bersifat online yang membutuhkan jaringan internet, kemudian ada ruang tunggu apabila masyarakat terpaksa mengantre bisa menunggu terlebih dahulu di ruang tunggu.” (wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Berikut merupakan sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM di kantor Desa Kuta.



**Gambar 6. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa Kuta (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**



**Gambar 7. Komputer dan printer yang ada di Desa Kuta  
(Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa masyarakat yang telah menggunakan aplikasi SIDEKEM terkait dengan sarana prasarana yang ada di Kantor Desa, seperti Ibu Naryu yang mengatakan bahwa :

“sarana prasarana yang tersedia di Kantor Desa Kuta sudah cukup mendukung untuk proses melayani masyarakat.”  
(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Bapak Slamet Kartono juga mengungkapkan hal yang senada bahwa :

“menurut saya sarana dan prasarana dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM sudah cukup baik dan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

#### 9) Kemudahan Akses dan tempat

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Pelayanan Aplikasi SIDEKEM bertempat di kantor Desa Kuta dan sangat mudah dijangkau oleh

masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku

Kepala Desa Kuta bahwa :

“untuk tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, tempatnya disini (kantor desa) ada ruangan tersendiri juga jadi tidak bercampur dengan pegawai atau pekerjaan yang lain tentunya memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika karena pelayanan ini berbasis IT.”(Wawancara Tanggal 6 Agustus 2020)

Keberadaan Aplikasi SIDEKEM lebih bergantung dengan teknologi telekomunikasi dan informatika dibandingkan dengan sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM karena aplikasi ini membutuhkan internet dan dioperasikan secara *online*.

#### 10) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas. Pemeberi pelayanan yang dimaksud lebih khusus dalam hal ini adalah Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mengenai keramahan dan kesopanan dalam melayani menurut Bapak Kartono selaku masyarakat Desa Kuta yang pernah beberapa kali menggunakan Aplikasi SIDEKEM mengatakan bahwa :

“selama saya mengurus surat-surat menggunakan Aplikasi SIDEKEM Ibu Winarti sangat sopan dan ramah, ketika baru datang ditanya keperluan apa dan untuk membuat surat apa, lalu diarahkan dengan baik.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Naryu mengungkapkan jawabannya mengenai kesopanan dan keramahan operator Aplikasi SIDEKEM yang dirasakan ketika pelayanan bahwa :

“menurut saya Ibu Winarti memang orang yang ramah dan sopan, lalu juga ikhlas melayani karena ketika waktu awal saya tidak mengetahui cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM, Ibu Winarti mengajarkan dengan sabar sampai saya paham. Seperti tidak ada perasaan terpaksa dalam mengerjakan.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Ibu Rubiah juga mengungkapkan hal yang sama bahwa :

“Ibu Winarti sudah sangat baik ketika melayani masyarakat, yaitu dengan ramah dan selalu senyum serta tutur bahasanya halus, sehingga masyarakat juga senang ketika diberikan layanan oleh Ibu Winarti.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Kesopanan dan keramahan serta tulus ikhlas dalam melayani masyarakat merupakan salah satu hal yang terpenting dalam proses pelayanan. Ketika pemberi layanan memiliki sikap yang demikian, maka masyarakat yang menerima layanan juga akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### 11) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, lingkungan yang ada di Desa Kuta tidak berubah dari sebelum adanya SIDEKEM hingga adanya Aplikasi SIDEKEM lingkungannya memang tertib dan teratur, kemudian didepan ruangan

disediakan ruang tunggu. Namun fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah belum ada. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rubiah selaku masyarakat Desa Kuta yang mengungkapkan bahwa :

“Lingkungan kantor desa menurut saya sudah tertib, teratur, bersih dan nyaman. Namun untuk toilet atau tempat ibadah bagi masyarakat si nggak ada ya mbak, mungkin hanya untuk para pegawai saja.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Bapak Slamet Kartono juga mengungkapkan jawabannya terkait dengan kenyamanan fasilitas dan lingkungan pelayanan di kantor Desa Kuta yakni :

“lingkungan pelayanan menurut saya sudah nyaman namun untuk tempat parkir khusus untuk masyarakat tidak tersedia di halaman kantor desa karena memang kantor desa tidak memiliki halaman sehingga ketika ada masyarakat yang membawa kendaraan ingin membuat surat maka parkirnya ditrotoar jalan.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)



**Gambar 8. Kursi tunggu untuk masyarakat yang mengantre (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 11 Februari 2020)**



## 2. Kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya tentu akan menemukan banyak kendala, tidak terkecuali pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta. Kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kuta pada saat melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM dapat dibagi menjadi 2 yaitu :

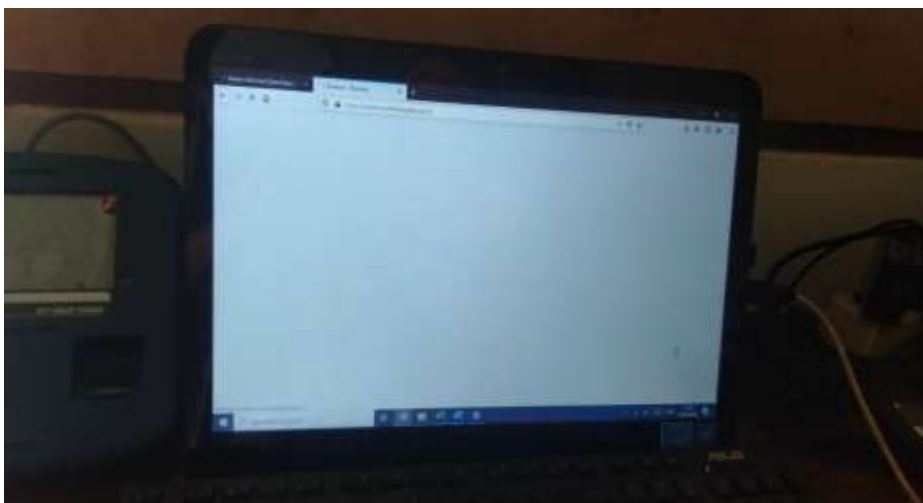
### a. Kendala Internal

Kendala internal adalah kendala yang berasal dari Aplikasi SIDEKEM itu sendiri, berdasarkan observasi tanggal 9 Desember 2019 aplikasi ini berbasis IT yang sewaktu-waktu bisa terjadi gangguan atau *error*, selain itu kendala yang pernah dialami adalah ketika signal tidak stabil sehingga Aplikasi SIDEKEM ketika digunakan responnya lama. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM :

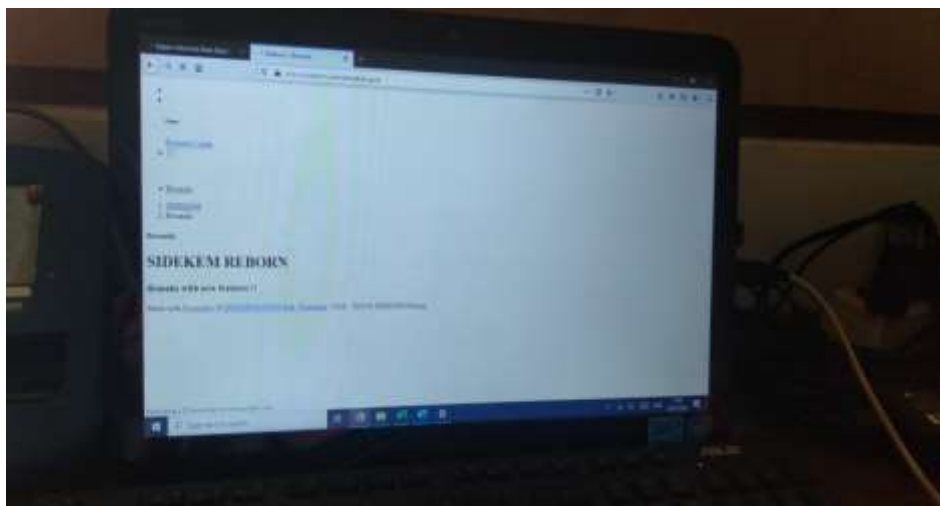
“kendala yang kadang dihadapi saat melayani menggunakan Aplikasi SIDEKEM yaitu pernah aplikasi tidak mau merespon sehingga kami harus menghubungi pihak PUSPINDES agar dapat memperbaiki sistemnya, selain itu kami juga pernah mengalami kendala koneksi internet yang *error* sehingga SIDEKEM susah untuk digunakan. Ketika kendala tersebut susah untuk dikendalikan ya saya langsung beralih ke cara yang manual.”(Wawancara 11 Februari 2020)

Adanya kendala tersebut tentunya bisa langsung diatasi agar proses pelayanan dapat terus berjalan dan masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Kendala tersebut hanya sesekali saja terjadi sehingga pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM tetap menjadi

pelayanan yang nyaman digunakan hingga sekarang. Ketika ada kendala yang akhirnya membuat masyarakat menunggu lama, Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM langsung tanggap untuk mengganti proses pelayanan menjadi manual sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tidak membuat masyarakat panik.



**Gambar 9. Kendala koneksi internet saat membuka aplikasi SIDEKEM (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 12 Februari 2020)**



**Gambar 10. Kendala aplikasi SIDEKEM tidak dapat merespon (Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 12 Februari 2020)**

b. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi pemerintah Desa Kuta ketika melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah keterbatasan pengetahuan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat, aplikasi SIDEKEM dalam pengoperasiannya pada dasarnya dapat diakses sendiri oleh masyarakat walaupun hanya dapat digunakan di kantor Desa Kuta karena ada *username* dan *password* khusus. Kendala tersebut diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM bahwa :

“kendala eksternalnya adalah masyarakat yang tidak dapat mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM atau menggunakan komputer sendiri akhirnya saya yang mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM, namun menurut saya itu tidak masalah karena memang sudah tugas saya sebagai pelayan masyarakat.”(Wawancara tanggal 11 Februari 2020)

Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Desa Kuta yang sudah dijelaskan diatas tidak terlalu mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM karena kendala tersebut dapat teratasi oleh pemberi pelayanan. Sehingga pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM tetap dinilai lebih baik dibandingkan dengan pelayanan menggunakan cara manual.

### **3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kuta Kabupaten Pematang**

Dampak yang dirasakan setelah menggunakan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pematang dirasakan oleh dua pihak yaitu :

a. Pemerintah Desa Kuta

Adanya aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta menimbulkan perubahan terhadap kualitas dan proses pelayanan yang ada. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono Kepala Desa Kuta bahwa :

“Dengan adanya Aplikasi SIDEKEM tentunya ada beberapa banyak perubahan seperti cara pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Lalu dengan adanya aplikasi ini, kami sudah tidak lagi kehilangan arsip dokumen dan surat-surat, Menurut saya keberadaan Aplikasi SIDEKEM sangat membantu pelayanan publik di Desa Kuta dan pemerintah desa sangat terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM.”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yang setiap hari melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM merasakan dampak yang cukup terasa dibandingkan dengan menggunakan cara manual seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti pada peneliti sebagai berikut :

“menurut saya yang setiap hari melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM, dampak bagi pemerintah atau bagi pelayanan sendiri itu sangat berbeda dengan sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM, disamping jobdesk saya juga sedikit berbeda dari yang sebelumnya, juga karena proses pelayanannya lebih cepat dan syaratnya hanya memasukan nomor NIK masyarakat menurut saya ya berdampak bagus bagi pemerintah desa, pekerjaan juga terasa lebih ringan.”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Dampak yang dirasakan oleh pemerintah Desa Kuta setelah adanya Aplikasi SIDEKEM merasa lebih baik dibandingkan sebelum adanya Aplikasi seperti yang diungkapkan dalam point pertama hasil penelitian. Perbandingan antara ketika belum menggunakan Aplikasi

SIDEKEM dengan sudah menggunakan Aplikasi SIDEKEM cukup banyak terutama pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik.

b. Masyarakat

Masyarakat merupakan obyek yang merasakan langsung dampak dari adanya Aplikasi SIDEKEM. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat diungkapkan langsung oleh Ibu Rubiah bahwa :

“dampak yang saya rasakan sebagai masyarakat setelah ada Aplikasi SIDEKEM pelayanannya lebih cepat dan kita lebih tahu bagaimana cara membuat surat dengan menggunakan teknologi yang ada di zaman sekarang.”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Bapak Slamet Kartono mengungkapkan jawaban mengenai dampak dari adanya Aplikasi SIDEKEM yaitu :

“setelah adanya Aplikasi SIDEKEM menurut saya desa lebih maju dan masyarakatnya juga lebih maju karena mengetahui kecanggihan teknologi sekarang, walaupun awalnya merasa susah dan tidak tahu bagaimana cara menggunakannya namun setelah tahu ternyata caranya mudah dan prosesnya sangat cepat.”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Ibu Naryu menambahkan bahwa :

“menurut saya Aplikasi SIDEKEM memiliki dampak yang baik bagi masyarakat karena masyarakat jadi lebih mengetahui tentang proses pelayanan terutama membuat surat, lalu karena syaratnya sekarang lebih mudah dan prosesnya lebih cepat dibandingkan yang dulu, saya lebih suka dengan adanya aplikasi ini.”(Wawancara tanggal 6 Agustus 2020)

Dampak secara langsung yang dirasakan oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur dan kecepatan proses pelayanan sehingga masyarakat merasa lebih mudah ketika pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM dibandingkan dengan pelayanan secara manual.

### **C. Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini terfokus kepada tiga rumusan masalah yang telah dibahas di bagian sebelumnya, adapun pembahasannya adalah :

#### **1. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang**

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah dengan menciptakan aplikasi berbasis IT bernama SIDEKEM. Terciptanya Aplikasi SIDEKEM bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan pelayanan yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada di KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017. Untuk melihat apakah pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik maka dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM dengan sesudah menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai berikut.

##### **a. Kesederhanaan**

kesederhanaan yang dimaksud adalah kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa prosedur dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih sederhana dibandingkan dengan cara manual sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Prosedur yang harus

dipenuhi oleh masyarakat ketika menggunakan Aplikasi SIDEKEM hanya dengan membawa Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di KTP atau KK.

Prosedur pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika akan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak berbelit-belit dan mampu memenuhi kesederhanaan yang dimaksud dalam prinsip pelayanan publik, prosedur yang sebelumnya ketika masih menggunakan cara manual harus membawa surat pengantar dari RT atau RW terlebih dahulu setelah itu baru dapat menerima layanan di kantor desa.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam prinsip pelayanan publik meliputi beberapa hal diantaranya adalah :

1) Persyaratan Teknis dalam Pelayanan Publik

Persyaratan teknis dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat tentunya berbeda dengan persyaratan teknis sebelum adanya aplikasi SIDEKEM. Pada saat masih menggunakan cara manual masyarakat yang ingin mengurus atau membuat surat hanya menunggu pegawai desa untuk membuat sehingga tidak ada persyaratan teknis khusus yang harus dilakukan oleh masyarakat, sementara setelah adanya Aplikasi SIDEKEM masyarakat mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM secara mandiri sehingga masyarakat disarankan untuk bisa mengoperasikan

komputer sendiri, namun hal ini tetap dalam pengawasan dan arahan dari operator Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak akan terjadi kesalahan.

#### 2) Unit kerja/Pejabat yang Berwenang

Pejabat yang berwenang dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah Ibu Winarti yang menjabat sebagai Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, dalam menjadi operator beliau sudah mengikuti latihan-latihan yang diadakan oleh PUSPINDES dan dalam melaksanakan pekerjaannya Ibu Winarti sudah memiliki Surat Keputusan (SK) dari Bupati Pematang.

#### 3) Rincian Biaya

Rincian biaya untuk masyarakat dalam Pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak ada karena pelayanan bersifat gratis, tujuan dari pelayanan secara mandiri oleh masyarakat adalah untuk menghindari praktik pungutan liar (pungli) yang sebelumnya sering terjadi karena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah lebih baiknya tidak memiliki tarif/biaya.

#### 4) Kejelasan Waktu

Kejelasan waktu dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah 5 menit, dibandingkan dengan pelayanan manual yang lebih lama, waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih singkat. Hal ini



menimbulkan respon yang baik bagi pemerintah Desa Kuta dan masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

#### 5) Akurasi Pelayanan

Berdasarkan data-data yang didapatkan oleh peneliti, pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih akurat dibandingkan dengan sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM, perbedaannya adalah terletak dari benar dan tepatnya pelayanan. Ketika masih menggunakan cara manual kadang masih terjadi kesalahan dalam mengetik, namun dengan menggunakan Aplikasi SIDEKEM kesalahan tersebut dapat teratasi karena surat yang ada sudah terkonsep didalam Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dialami ketika masih menggunakan cara manual.

#### 6) Keamanan

Di kantor Desa Kuta pemerintah desa menjamin keamanan keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena semua data masyarakat terlindungi dan aplikasi ini bersifat transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui secara langsung proses pelayanan dari awal hingga akhir. Untuk kepastian hukum sendiri pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2017 tentang penerapan Aplikasi SIDEKEM. sementara itu, beberapa masyarakat yang menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak mengalami masalah atau risiko-risiko

ketika dan setelah menerima pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

7) Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan publik yang lebih khusus dalam hal ini adalah Ibu Winarti sebagai Operator Aplikasi SIDEKEM dalam melayani masyarakat menurut beberapa masyarakat yang telah diwawancarai sudah mampu bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, seperti memenuhi ketepatan waktu pelayanan, melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dan mengarahkan masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM.

8) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang mampu mendukung pelayanan. Jika ketika belum menggunakan Aplikasi SIDEKEM pemerintah Desa belum menggunakan *WiFi* serta komputer dan printernya hanya satu unit, setelah ada Aplikasi SIDEKEM pemerintah Desa mengupayakan untuk menambah satu unit laptop dan satu unit printer *online*, selain itu juga memasang *WiFi* karena aplikasi ini membutuhkan koneksi internet untuk menggunakannya.

9) Kemudahan Akses dan Tempat

Pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM bertempat di Kantor Desa Kuta sehingga seluruh masyarakat Desa

Kuta dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, serta pelayanan ini memanfaatkan teknologi telekomunikasi dalam pelaksanaannya sehingga sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam hal kemudahan akses dan tempat.

#### 10) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Sikap tersebut harus dimiliki oleh pemberi layanan. Menurut data yang didapatkan peneliti berdasarkan wawancara terhadap beberapa masyarakat yang telah menerima pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM operator Aplikasi SIDEKEM sudah memiliki sifat tersebut, mulai dari disiplin waktu dalam pekerjaan serta sopan dan ramah dengan masyarakat.

#### 11) Kenyamanan

Kenyamanan yang harus diberikan oleh pemerintah desa terdiri dari kenyamanan lingkungan dan fasilitas, untuk kenyamanan lingkungan menurut beberapa masyarakat Desa Kuta yang telah menjadi informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa lingkungan sudah cukup nyaman, bersih, rapi, dan sehat. Namun untuk fasilitas ada beberapa yang kurang seperti tempat parkir dan toilet untuk masyarakat.

## **2. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kuta dalam pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM**

Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kuta dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM dinilai mampu meningkatkan pelayanan publik di

Desa Kuta dengan memenuhi prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik, namun karena aplikasi ini tergolong inovasi baru dan menggunakan bantuan teknologi sehingga masih terjadi beberapa kendala, walaupun kendala tersebut tidak sering terjadi.

Kendala tersebut terbagi menjadi 2, yaitu kendala internal yang berasal dari Aplikasi SIDEKEM itu sendiri dan yang kedua adalah kendala eksternal yang berasal dari masyarakat Desa Kuta. Kendala dari Aplikasi SIDEKEM adalah aplikasi pernah mengalami *not responding* ketika sedang digunakan, lalu kendala yang kedua adalah koneksi internet yang *error* sehingga akhirnya pelayanan dialihkan ke manual agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan. Kendala yang kedua adalah dari masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi sehingga tidak dapat mengoperasikan aplikasi SIDEKEM secara mandiri dan akhirnya pengoperasian Aplikasi SIDEKEM dilakukan oleh operator Aplikasi SIDEKEM.

### **3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kuta Kabupaten Pematang**

Keberadaan Aplikasi SIDEKEM tentunya memiliki dampak, yang merasakan dampak secara langsung adalah pemerintah Desa Kuta dan Masyarakat. Dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kuta setelah menggunakan SIDEKEM, pemerintah menjadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, selain itu sudah tidak lagi mengalami kehilangan arsip dokumen surat

karena sudah otomatis tersimpan kedalam sistem. Pemerintah Desa Kuta merasa lebih terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM.

Lalu dampak bagi masyarakat Desa Kuta setelah adanya Aplikasi SIDEKEM adalah pelayanan yang lebih cepat, responsif, tepat waktu, tidak memiliki biaya, terbuka, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga dapat mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik karena masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut secara mandiri.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Upaya peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM dalam pelaksanaannya sudah memenuhi unsur dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 yaitu kesederhanaan dan kejelasan. Kejelasan meliputi beberapa hal yaitu persyaratan teknis dalam pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya pelayanan publik, kejelasan waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta prinsip kenyamanan.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kuta dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM memiliki dua jenis kendala, yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal berasal dari Aplikasi SIDEKEM ketika mengalami *not responding* dan juga koneksi internet yang kurang stabil. Sementara itu, kendala eksternal berasal dari masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi sehingga tidak bisa mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM secara mandiri dan harus dilayani langsung oleh operator Aplikasi SIDEKEM.

3. Penggunaan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kuta Kabupaten Pemalang berdampak pemerintah Desa Kuta dan Masyarakat. Dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kuta setelah menggunakan SIDEKEM, pemerintah menjadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, serta sudah tidak lagi mengalami kehilangan arsip dokumen surat karena sudah otomatis tersimpan kedalam sistem. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat, responsif, tepat waktu, tidak memiliki biaya, terbuka, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga dapat mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik karena masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut secara mandiri.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, maka saran yang disampaikan oleh peneliti terkait dengan peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM adalah :

1. Bagi PUSPINDES sebagai pembuat Aplikasi SIDEKEM, Aplikasi SIDEKEM perlu melakukan pembaharuan agar semakin nyaman digunakan, dan jangan hanya dioperasikan di tempat kantor pelayanan Desa Kuta saja namun juga dapat dilakukan di rumah sehingga masyarakat dapat melayani secara mandiri namun tetap dalam pantauan pemerintah Desa Kuta. Hal ini dilaksanakan untuk menghindari antrean yang lama apabila masyarakat

yang ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM banyak sedangkan jumlah komputer, tempat serta akun SIDEKEM yang digunakan terbatas.

2. Pemerintah Desa Kuta perlu menambahkan fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan toilet untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih merasakan kenyamanan pada saat berada di Kantor Desa Kuta Kabupaten Pemalang.
3. Pemerintah Desa Kuta jika perlu dapat melakukan sosialisasi secara umum mengenai penggunaan aplikasi SIDEKEM sehingga operator tidak perlu selalu menjelaskan ketika ada masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM namun belum mengerti caranya, jika tidak dapat ditempelkan gambar alur penggunaan di ruangan pelayanan sehingga masyarakat dapat melihat dan mengikuti alur penggunaan aplikasi SIDEKEM tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Daerah*. Jakarta : Grasind.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, Kencana. Welasari. DR. 2015. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003
- Pembukaan UUD NRI 1945 Alenia IV.
- Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Bab IV Pasal 4.
- RPJMD Kabupaten Pematang tahun 2016-2021 BAB VII Kebijakan Umum dan Pembangunan Daerah.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 86 ayat 1.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Jurnal:**

Hardyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *Jurnal Universitas Bina Darma*, 32.

Muzid, S. Latifah, N. 2015. Pemanfaatan SMS Gateway Multi Direct untuk Penyebaran Informasi Desa Melalui Sistem Layanan Informasi Desa (SiLISA). *Jurnal Simetris*, 415-420.

Raihan, Arib Hilmy. 2017. Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-DALEH) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal FISIP Universitas Mulawarman*, 17.

Sidharta, I. Wati, M. 2015. Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Urutan Desa (URDES). *Jurnal Computech & Bisnis*, 56.

**Skripsi:**

Rokhim, Abdur. M. 2014. Pelayanan Publik Menuju Upaya Pemerintah yang Baik (Good Governance) di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Yulianingtyas, Rizkia. 2014. Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Pati. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

**Tesis:**

Kuncoro, Wahyu. 2006. Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo. *Tesis*. Universitas Diponegoro.

**Website:**

<https://puspindes.pemalangkab.go.id>

<https://kuta.desa.id>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial



**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
Nomor: 11322/UN37.1.3/TD.06/2019**

**Tentang  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER  
GASAL/GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

- Menimbang** : Bahwa untuk memperlancar mahasiswa Jurusan/Prodi Politik dan Kewarganegaraan/PPKn Fakultas Ilmu Sosial membuat Skripsi/Tugas Akhir, maka perlu menetapkan Dosen-dosen Jurusan/Prodi Politik dan Kewarganegaraan/PPKn Fakultas Ilmu Sosial UNNES untuk menjadi pembimbing
- Mengingat** : 1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara RI No.4301, penjelasan atas Lembaran Negara RI Tahun 2003, Nomor 78)  
2. Peraturan Rektor No. 21 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Skripsi UNNES  
3. SK. Rektor UNNES No. 164/O/2004 tentang Pedoman penyusunan Skripsi/Tugas Akhir Mahasiswa Strata Satu (S1) UNNES,  
4. SK Rektor UNNES No.162/O/2004 tentang penyelenggaraan Pendidikan UNNES;
- Menimbang** : Usulan Ketua Jurusan/Prodi Politik dan Kewarganegaraan/PPKn Tanggal 27 September 2019

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**PERTAMA** :

Menunjuk dan menugaskan kepada:

Nama : Novia Wahyu Wardhani, S.Pd., M.Pd.  
NIP : 198811022015042001  
Pangkat/Golongan : III/b  
Jabatan Akademik : Asisten Ahli  
Sebagai Pembimbing

Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir:

Nama : MIA FARHATANIA  
NIM : 3301416059  
Jurusan/Prodi : Politik dan Kewarganegaraan/PPKn  
Topik : PELAYANAN PUBLIK

**KEDUA** :

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan,

Tembusan  
1. Wakil Dekan Bidang Akademik  
2. Ketua Jurusan  
3. Petinggi



3301416059

FM-03-ARKH-0106-50

DITETAPKAN DI SEMARANG  
PADA TANGGAL 27 September 2019



Dr. Moh. Solihahul Mustofa, M.A.  
NIP. 198306021998031001

## Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN BANTARBOLANG  
KEPALA DESA KUTA**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 470/ 16 / II /2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Desa Kuta, Kecamatan Bantarbolang, Kabupaten Pemalang, menerangkan bahwa :

Nama	: MIA FARHATANIA
NIM	: 3301416059
Program studi	: Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, S1
Semester	: Gasal
Tahun Akademik	: 2019/2020
Judul	: Upaya peningkatan pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) di desa Kuta Kabupaten Pemalang

Mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian di desa Kuta Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Kuta, 12 Februari 2020  
Kepala Desa Kuta

  
CAHYONO

Alamat : Jl. Suwandi No. 53 Desa Kuta Kode Pos 52352

Scanned by TapScanner

### Lampiran 3 Hasil Wawancara

#### HASIL WAWANCARA

---

#### UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)

#### DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG

(Untuk Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Kuta)

#### Identitas Diri

Nama : Ibu Winarti

Jabatan : Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum (operator aplikasi  
SIDEKEM)

Hari, tanggal : Selasa, 11 Februari 2020

#### 1. Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang

##### a. Apa saja pelayanan yang ada dalam aplikasi SIDEKEM?

**Jawab** : sebenarnya pelayanan di aplikasi SIDEKEM itu ada banyak, bukan hanya untuk pelayanan surat menyurat saja. Dapat dilihat dari namanya yaitu SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG jadi didalam sistem ini sudah mencakup semua informasi desa. Mulai dari data kependudukan, statistik penduduk, pemerintah desa, potensi desa, statistik kemiskinan, website desa, sosmed desa. Jadi jika mencari tentang seluruh informasi desa semuanya sudah terangkum dalam satu sistem yaitu SIDEKEM ini.

##### b. Apa saja layanan yang sering digunakan dalam aplikasi SIDEKEM?

**Jawab :** layanan yang sering kami gunakan disini adalah membuat surat menyurat karena itu yang sering diminta oleh masyarakat hampir setiap hari. Surat-menyurat ya contohnya SKCK, SKTM, surat pengantar dan sebagainya.

**c. Apakah ada prosedur khusus dalam menggunakan aplikasi SIDEKEM? jika ada, bagaimanakah prosedurnya?**

**Jawab :** sebenarnya prosedur atau alur khususnya tidak ada. Ya seperti biasa saja masyarakat datang lalu menyampaikan keperluannya ingin membuat surat menyurat jenis apa.

**d. Bagaimanakah tahapan menggunakan aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat?**

**Jawab :** masyarakat datang kesini membawa KTP karena memang KTP yang diperlukan untuk mencari data dari masyarakat tersebut. Setelah itu masyarakat mengisi buku tamu, lalu nanti saya tanya apakah masyarakat tersebut sudah pernah memakai aplikasi SIDEKEM sebelumnya, jika sudah maka saya tidak perlu menjelaskan teknis penggunaannya. Namun apabila belum pernah menggunakan ya saya bantu dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM nya. Caranya gampang sekali. Jadi tinggal buka websitenya SIDEKEM saja terus nanti masukkan username dan passwordnya. Untuk username sendiri kami dapat dari PUSPINDES (Pembuat aplikasi SIDEKEM) sedangkan passwordnya memang dari pemerintah desa sendiri. Selanjutnya masyarakat yang ingin membuat surat tadi menginput datanya bisa dengan menginput nama sesuai KTP atau yang paling enak sebenarnya

adalah menginput nomor induk kependudukan. Karena ketika hanya menginput nama saja bisa jadi ada nama yang sama tapi kalau menginput NIK tidak mungkin ada yang sama sehingga data dari masyarakat tersebut langsung keluar. Setelah itu, ada kolom yang berisi pilihan surat apa yang ingin dibuat, lalu klik sesuai kebutuhan kemudian akan muncul sebuah surat yang sudah jadi dengan data yang sudah lengkap juga. Setelah itu tinggal cetak atau print saja.

**e. Apakah aplikasi SIDEKEM dapat dioperasikan di rumah?**

**Jawab :** aplikasi SIDEKEM tidak bisa dioperasikan dirumah karena cara masuk aplikasi ini dengan username dan password dan username serta password itu sendiri hanya dipegang oleh tiap desa saja. Tidak digunakan oleh seluruh masyarakat. Mungkin alasannya untuk keamanan takut nantinya ada penyalahgunaan.

**f. Apa saja syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi jika masyarakat ingin memakai/menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** syarat teknis nya ya apabila masyarakat tersebut memang ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM sendiri artinya mengoperasikan sendiri tanpa dibantu oleh operator tentunya masyarakat tersebut harus mengetahui caranya. Sedangkan syarat administratifnya yang penting masyarakat membawa KTP atau KK saja.

**g. Apakah ada lagi yang bertugas menjadi operator selain ibu?**

**Jawab :** ada, jika saya sedang tidak ada atau sedang ada kepentingan maka ada yang akan menggantikan sebagai operator dari bagian TU dan Umum



juga. Intinya disini saling membantu, agar pelayanan dapat terus berjalan walaupun saya sebagai operator utama sedang tidak dapat bertugas.

**h. Bagaimana tugas dan wewenang ibu sebagai operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tugas dan wewenang saya disini sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat lebih utamanya adalah sebagai operator aplikasi SIDEKEM atau seringnya saya membantu masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi SIDEKEM disini karena memang sekarang sudah menggunakan aplikasi SIDEKEM, berbeda dengan sebelum ada SIDEKEM tugas saya lebih berat karena membuat surat secara manual.

**i. Berapa lama waktu yang ibu butuhkan dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak ada 5 menit mbak, Cepat sekali. Sehingga adanya aplikasi SIDEKEM ini saya bersyukur karena dapat meringankan pekerjaan saya.

**j. Apakah ada biaya dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM? jika ada maka berapakah biayanya?**

**Jawab :** tidak ada. Untuk pelayanan di dalam pemerintahan itu tidak boleh ada biayanya karena itu akan dihitung pungutan liar. Dulu memang ada seperti itu atau kadang masyarakatnya sendiri yang memberikan uang kepada kami dengan alasan sebagai ucapan terimakasih karena sudah membantu, tapi kami tegaskan bahwa semua pelayanan di kantor pemerintahan itu gratis tidak boleh ada pungutan sepeserpun, dan akhirnya

mereka mengerti. Kalau sekarang paling setelah mendapatkan pelayanan ya mereka mengucapkan terimakasih tanpa memberikan uang.

**k. Berapakah pelayanan yang ibu tangani dalam sehari?**

**Jawab :** kalau dalam seharinya tidak tentu, tetapi setiap hari pasti ada saja yang ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM walaupun hanya satu atau dua kali saja. Tapi kalau sedang musim anak-anak masuk sekolah itu biasanya banyak yang minta dibuatkan SKTM sebagai syarat menerima bantuan dari pemerintah, atau musim pendaftaran pekerjaan biasanya ada beberapa orang datang kesini rombongan untuk membuat SKCK.

**l. Apakah pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM memiliki jadwal tersendiri atau menyesuaikan dengan jam kantor?**

**Jawab :** pelayanan aplikasi SIDEKEM jadwalnya sama dengan jam kantor yaitu buka dari jam 08:00 sampai jam 16:00 karena pada dasarnya ini hanya pengganti dari pelayanan sebelumnya yang bersifat manual.

**m. Apakah sarana prasarana dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM sudah lengkap?**

**Jawab :** menurut saya sudah cukup lengkap, disini tersedia dua komputer dan satu printer online sehingga tidak perlu dihubungkan ke komputer dengan menggunakan kabel. Menurut saya itu sudah cukup untuk digunakan untuk pelayanan setiap harinya karena SIDEKEM ini kan cepat sehingga jika yang datang rombonganpun antre nya tidak akan lama, selanjutnya ada wifi juga karena memang aplikasi ini bersifat online yang membutuhkan

jaringan internet, kemudian ada ruang tunggu apabila masyarakat terpaksa mengantre bisa menunggu terlebih dahulu di ruang tunggu.

**n. Apakah tingkat keamanan pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM lebih baik dibandingkan dengan pelayanan dengan cara yang sebelumnya (manual)?**

**Jawab :** tingkat keamanan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM menurut saya lebih baik karena disini semua data masyarakat terlindungi. Tapi bukan berarti waktu menggunakan cara manual tidak aman. Disini saya lebih menekankannya adalah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM terasa lebih efisien, menghemat waktu dan masyarakat mungkin juga akan merasa aman dengan data-datanya karena aplikasi ini juga bersifat transparan, masyarakat mengetahui cara kerja dari aplikasi ini bahkan masyarakat secara tidak langsung juga berperan sebagai pelayan bagi diri mereka sendiri.

**o. Apakah keuntungan yang dirasakan oleh ibu selaku operator dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM dibandingkan dengan menggunakan cara sebelumnya (cara manual)?**

**Jawab :** keuntungan yang saya rasakan ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM adalah pekerjaan saya terasa lebih ringan karena saya hanya sebagai operator yang membantu masyarakat mengoperasikan aplikasi SIDEKEM disini, namun seandainya ada masyarakat yang benar-benar tidak bisa mengoperasikan komputer maka pengoperasian aplikasi SIDEKEM saya lakukan sendiri itupun masih lebih ringan dibandingkan

dengan cara lama ketika saya mengetik secara manual. Kemudian aplikasi ini sangat efisien, menghemat waktu dan tenaga juga dapat menghemat biaya. Karena dengan menggunakan SIDEKEM mengurangi resiko salah ketik padahal surat sudah diprint yang akhirnya membuang-buang kertas. Dengan SIDEKEM resiko tersebut dapat teratasi.

## **2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM**

### **a. Apakah kendala yang dihadapi ibu sebagai operator pelayanan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** beberapa kendala yang saya alami selama memakai SIDEKEM yang paling sering adalah kendala jaringan internet, karena SIDEKEM kan sifatnya online jadi harus menggunakan internet sementara walaupun disini sudah memakai wifi tapi tetap saja kadang terjadi *buffering* sehingga pelayanan yang seharusnya cepat kadang jadi lama. Selain itu, kadang juga ada menu-menu dalam aplikasi yang tidak bisa dijalankan walaupun signal wifi nya stabil.

### **b. Apakah kendala tersebut berpengaruh besar terhadap proses pelayanan?**

**Jawab :** lumayan berpengaruh mbak, karena jika jaringan internet susah atau jika ada menu yang eror kan aplikasinya juga susah di akses. Akhirnya harus menunggu agak lama agar aplikasinya bisa berjalan dengan lancar lagi.

### **c. Apakah ada kendala dalam tahapan prosedur pelayanan?**

**Jawab :** ada kendalanya jika ada masyarakat yang belum mengetahui tentang SIDEKEM sama sekali dan ketika diberi penjelasan juga masih belum paham, biasanya itu karena orang tersebut gagap teknologi atau memang sudah berusia lanjut.

**d. Apakah ibu pernah mengalami kendala dalam prasyarat pelayanan baik dalam bentuk teknis maupun administratif?**

**Jawab :** menurut saya sih tidak terlalu banyak kendala, karena masyarakat sudah tahu kalau ingin membuat surat-surat di sini harus membawa identitas KTP/KK , selain kami pernah mensosialisasikan kepada masyarakat juga mungkin masyarakat bisa tahu dari masyarakat lain dari mulut ke mulut.

**e. Apakah kesulitan yang ibu alami dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** kesulitan yang spesifik sih tidak ada mbak, karena aplikasi SIDEKEM ini sebenarnya sangat membantu. Namun apabila terjadi eror karena sebuah teknologi biasanya kan ada eror-eror juga. Kesulitan yang lain yang seperti saya jelaskan sebelumnya yaitu kadang saya mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi karena koneksi internet yang buruk.

**f. Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait kendala dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** keluhan itu pasti ada, biasanya dari masyarakat yang memang belum memahami teknologi. Akhirnya mengeluh dan beranggapan bahwa aplikasi ini membuat mereka ribet. Padahal ketika mereka sudah paham dan

mencoba sebetulnya malah lebih mudah dan lebih transparan dari pada menggunakan cara manual. Selain itu, seperti yang saya keluhkan juga, apabila koneksi internet sedang susah masyarakat juga mengeluh dan kurang sabar.

**g. Apakah ibu mengalami kendala terkait dengan kenyamanan lingkungan (tersedianya sarana dan prasarana) dalam pelayanan?**

**Jawab :** untuk tersedianya fasilitas sarana prasarana sebenarnya sudah cukup karena sudah ada dua komputer dan satu printer online. Dan selama saya melayani menggunakan aplikasi SIDEKEM jarang ada antre kecuali apabila yang datang itu rombongan lebih dari dua orang sehingga ada yang harus menunggu dahulu. Paling yang kurang hanya pendingin ruangan (AC) karena diruangan ini hanya ada kipas angin, kalau siang hari dan cuaca panas biasanya ruangan ini cenderung pengap dan saya yakin itu membuat masyarakat agak kurang nyaman ketika datang kesini dengan suasana seperti itu,

**3. Upaya mengatasi kendala dalam peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang**

**a. Bagaimana upaya ibu selaku operator dalam mengatasi kendala dalam saat melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi, kalau kendala itu karena koneksi internet biasanya saya menunggu karena kadang tidak terlalu lama. Ketika saya restart maka koneksinya akan kembali stabil, tapi ketika ditunggu kurang lebih 5 menit dan tidak ada perubahan ya akhirnya

saya beralih ke cara manual. Kendala yang kedua ketika dalam aplikasi SIDEKEM terdapat menu yang eror maka saya menghubungi dari pihak PUSPINDES. Biasanya pihak PUSPINDES langsung membetulkan dengan cepat dan aplikasi dapat digunakan kembali.

**b. Bagaimana upaya ibu mengatasi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** upaya saya ketika ada masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi SIDEKEM contohnya seperti masyarakat yang gagap teknologi, buta huruf atau masyarakat lanjut usia ya otomatis yang mengoperasikan aplikasinya saya. Nanti masyarakat tersebut hanya perlu menyerahkan KTP/KK nya saja lalu menunggu di ruang tunggu.

**c. Bagaimana upaya ibu dalam mengatasi kendala terkait dengan tahapan prosedur pelayanan yang tidak dipahami oleh masyarakat?**

**Jawab :** ketika ada kendala terkait dengan tahapan prosedur tentunya saya akan menjelaskan dengan detail bagaimana cara menggunakan aplikasi SIDEKEM agar masyarakat tersebut paham karena sebenarnya penggunaannya sangat mudah dan sederhana.

**d. Bagaimana upaya ibu ketika ada masyarakat yang prosedur pelayanannya kurang memenuhi syarat pelayanan yang ditentukan?**

**Jawab :** syarat menggunakan aplikasi SIDEKEM disini kan hanya menunjukkan nomor induk kependudukan yang ada di KTP/KK. Ketika masyarakat tidak membawa syarat tersebut sebenarnya bisa saja saya hanya dengan mengetik nama dalam pencarian data, namun biasanya ada

masyarakat yang memiliki nama yang sama, kalau terjadi seperti ini otomatis harus melihat NIK nya agar lebih jelas. Karena NIK setiap penduduk kan berbeda-beda. Jadi lebih baik kembali ke rumah lagi untuk mengambil KTP/KK.

**e. Apakah dalam upaya mengatasi kendala pelaksanaan pelayanan tersedia kotak saran sebagai sarana penyalur aspirasi terhadap masyarakat?**

**Jawab :** kami belum menyediakan kotak saran. Sebenarnya sudah terfikirkan untuk kotak saran tapi kami takut kurang efektif karena masyarakat disini lebih sering mengkritik secara langsung ketika ada sesuatu yang kurang berkenan atau kadang membicarakannya dari masyarakat ke masyarakat dan akhirnya terdengar ke telinga kami.

**f. Bagaimana upaya pemerintah desa ketika ada fitur aplikasi yang eror (mengalami gangguan) dan tidak bisa digunakan?**

**Jawab :** ketika ada fitur aplikasi yang eror kita langsung menghubungi PUSPINDES selaku pihak yang membuat aplikasi SIDEKEM agar langsung diperbaiki sehingga aplikasi tersebut dapat digunakan kembali.

**g. Bagaimana upaya ibu dalam mengatasi keluhan masyarakat mengenai pengoperasian aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** dalam mengatasi keluhan masyarakat ya sebisa mungkin kami menampung keluhan tersebut dan memperbaiki apa-apa yang dikeluhkan oleh masyarakat sehingga pelayanan yang kami berikan dapat maksimal dan masyarakat merasakan kepuasan.



**h. Bagaimana upaya mengatasi kendala terkait dengan kenyamanan lingkungan (tersedianya sarana dan prasarana) dalam pelayanan?**

**Jawab :** kendala yang ada terkait kenyamanan hanya kurangnya pendingin ruangan (AC) sehingga secepatnya kami akan melakukan pengadaan AC di ruang pelayanan ini agar masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa panas dan pengap ketika sedang berada di ruangan ini.

## HASIL WAWANCARA

---

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG  
(Untuk Masyarakat)

### Identitas Diri

Nama : Ibu Naryu

Usia : 38 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

Hari, tanggal : Selasa, 11 Februari 2020

### 1. Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang

- a. **Apakah anda mengetahui tentang aplikasi SIDEKEM yang digunakan pemerintah Desa Kuta sebagai upaya peningkatan pelayanan publik?**

**Jawab :** aplikasi SIDEKEM itu setahu saya aplikasi yang ada di kantor Desa Kuta yang digunakan masyarakat untuk membuat surat-surat penting.

- b. **Berapa kali anda menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya lupa pastinya, tetapi sudah lebih dari tiga kali. Ketika saya membuat SKCK untuk anak saya yang akan melamar kerja. Kebetulan dua anak saya saat itu membuat SKCK. Lalu ketika saya meminta surat pengantar untuk membuat KK baru dan ada beberapa surat yang sepertinya pernah saya buat dengan aplikasi SIDEKEM.

- c. **Apakah prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta sudah baik?**

**Jawab :** menurut saya sudah baik, saya sudah cukup jelas dengan prosedur yang diberikan oleh pegawai atau operator SIDEKEM sehingga saya dapat mengoperasikan aplikasi sendiri.

**d. Apakah anda merasa prasyarat (teknis dan administratif) pelayanan yang disyaratkan kepada masyarakat terkesan berbelit-belit atau sebaliknya?**

**Jawab :** saya merasa persyaratannya tidak berbelit-belit karena hanya membawa KTP saja. Berbeda dengan saat belum ada aplikasi SIDEKEM, syaratnya harus ada surat pengantar dari ketua RT juga.

**e. Apakah dalam melakukan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya?**

**Jawab :** menurut saya sudah sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya, karena yang saya lihat operator SIDEKEM bekerja sesuai dengan kewajibannya.

**f. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah tepat waktu?**

**Jawab :** saya pernah mendapati ketika saya ingin ke kantor Desa sekitar jam 8 pagi namun pegawai atau operator pelayan aplikasi SIDEKEM belum datang. Padahal waktu itu sudah ada orang yang ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM, akhirnya orang tersebut menunggu lumayan lama sekitar setengah jam sampai operator aplikasi SIDEKEM datang.

**g. Apakah dalam penyelenggaraan pelayanan aplikasi SIDEKEM operator memiliki sikap tanggung jawab terhadap tugasnya?**

**Jawab :** menurut saya sudah cukup tanggung jawab ketika bertugas melayani, namun agak kurang tepat waktu saja sehingga kadang masyarakat merasa kurang puas.

**h. Apakah menurut anda operator aplikasi SIDEKEM sudah ahli dan terampil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat?**

**Jawab :** iya sudah ahli, karena apabila kita ada kesulitan atau ada yang eror itu langsung bisa dibantu dan diperbaiki.

**i. Apakah kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh operator dan aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?**

**Jawab :** sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan, waktunya tidak lama karena semuanya sudah tercantum didalam aplikasi. Jadi tidak perlu menetik lagi.

**j. Apakah operator aplikasi SIDEKEM pernah membedakan pelayanan dengan melihat dari golongan atau status masyarakat?**

**Jawab :** setahu saya sih tidak pernah. Semuanya diperlakukan sama. Mungkin perbedaanya dengan orang yang tidak bisa menggunakan komputer saja sehingga diperlakukan khusus dalam artian dibantu jadi tidak mengoperasikan aplikasi sendiri.

**k. Bagaimana sikap operator pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan kesopanan dan keramahan?**

**Jawab :** sikapnya cukup ramah karena sudah kenal juga jadi saya pikir tidak ada masalah terkait kesopanan dan keramahan dari operator.

**l. Apakah masyarakat dikenai biaya dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak ada biaya sama sekali. Segala pelayanan yang dilakukan di kelurahan itu gratis.

**m. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas (sarana prasarana) pelayanan aplikasi SIDEKEM yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta?**

**Jawab :** saya sudah merasa nyaman. Tempatnya juga bersih jadi tidak ada masalah mengenai sarana dan prasarana yang ada disana.

**n. Apakah menurut anda pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta sudah memenuhi keamanan pelayanan (jauh dari resiko)?**

**Jawab :** menurut saya sudah cukup aman, karena saya tidak mengalami masalah atau resiko apapun setelah menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**o. Apakah anda merasa dipermudah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM sebagai bentuk pelayanan baru kepada masyarakat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya ketika menggunakan cara manual?**

**Jawab :** kalau saya sih merasa dipermudah, saya jadi tahu tentang teknologi di zaman sekarang yang serba cepat dan online, dan merasa lebih efektif dan efisien ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**2. Kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM**

**a. Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** awalnya ya mengalami kendala karena saya tidak tahu caranya, namun ketika sudah dijelaskan saya jadi mengerti. Tapi saya juga pernah mengalami kendala saat saya ingin membuat SKCK untuk anak saya kebetulan menunya sedang eror sehingga saya harus menunggu aplikasi tersebut dapat digunakan lagi.

**b. Jika iya, apakah kendala tersebut berpengaruh pada penilaian anda terhadap pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak terlalu berpengaruh sih, karena itu kan sebuah teknologi kalau ada kendala eror seperti itu menurut saya sudah biasa.

**c. Apakah anda mengeluhkan kendala tersebut kepada operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** iya saya mengeluhkan, dan langsung ditanggapi saat itu juga.

**d. Apakah anda mengalami kendala dalam tahapan prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** awal ketika baru mengetahui adanya aplikasi ini tentunya banyak mengalami kendala, karena saya bingung bagaimana alur dan cara menggunakannya.tapi setelah dijelaskan oleh operatornya saya jadi paham.

**e. Apakah anda mengalami kendala dalam memenuhi prasyarat teknis dan administratif?**

**Jawab :** saya tidak mengalami kendala terkait syarat-syaratnya karena syaratnya mudah

**f. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** iya, kendalanya ketika operator telat datang ke kantor padahal saya sengaja datang pagi karena sedang terburu-buru namun operator aplikasi SIDEKEM kadang telat datang.

**g. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** tidak ada kendala karena saya merasa dengan aplikasi SIDEKEM pelayanan jadi terasa cepat dan tepat waktu, kecuali jika terjadi eror atau ketika koneksi internetnya bermasalah.

**h. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan fasilitas yang diberikan pemerintah Desa Kuta dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** sebenarnya saya cukup nyaman dengan fasilitas yang diberikan, tapi terkadang di ruangan terasa panas dan pengap mungkin karena waktu itu saya pernah datang di siang hari.

**3. Upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang**

**a. Apakah upaya anda ketika mengalami kendala saat menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tentunya saya akan langsung lapor ke operator aplikasi selaku orang yang berwenang.

**b. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam prosedur atau tahapan pelayanan?**

**Jawab :** ketika saya mengalami kendala dalam tahap prosedur saya tanya kepada operator cara dan alurnya ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**c. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam memenuhi persyaratan pelayanan?**

**Jawab :** upaya saya ya dengan memenuhi syarat dari apa yang ditentukan oleh kantor kelurahan, apabila memang syaratnya belum saya bawa berarti saya kembali ke rumah lagi untuk mengambil.

**d. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** waktu itu saya langsung menghubungi operatornya karena kebetulan saya punya nomor HP nya jadi saya langsung menghubungi agar operator aplikasi SIDEKEM bisa segera datang.

**e. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** kalau ada kendala ketepatan waktu ya saya minta pemberi pelayanan untuk berusaha semaksimal mungkin, walaupun pada akhirnya tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan paling tidak mereka sudah berusaha bekerja sesuai dengan kewajibannya.

**f. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan penyediaan fasilitas dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**



**Jawab :** tentunya saya akan menyampaikan keluhan secara langsung kepada operator atau pegawai-pegawai yang ada disitu sehingga dapat memperbaiki fasilitas yang ada agar masyarakat dapat merasa lebih nyaman ketika datang ke kantor kelurahan.

## HASIL WAWANCARA

---

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG  
(Untuk Masyarakat)

### Identitas Diri

Nama : Ibu Rubi'ah

Usia : 53 Tahun

Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

Hari, tanggal : 11 Februari 2020

### 1. Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang

- a. **Apakah anda mengetahui tentang aplikasi SIDEKEM yang digunakan pemerintah Desa Kuta sebagai upaya peningkatan pelayanan publik?**

**Jawab :** aplikasi SIDEKEM yang saya tahu dan pernah pakai itu ya aplikasi untuk membuat surat keterangan tidak mampu.

- b. **Berapa kali anda menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya baru menggunakannya sekali saat saya mengurus SKTM untuk anak saya sebagai syarat menerima bantuan sekolah.

- c. **Apakah prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta sudah baik?**

**Jawab :** menurut saya agak kurang jelas ya karena mungkin waktu itu baru awal penggunaan juga jadi saya merasa operatornya kurang jelas memberikan prosedur.

**d. Apakah anda merasa prasyarat (teknis dan administratif) pelayanan yang disyaratkan kepada masyarakat terkesan berbelit-belit atau sebaliknya?**

**Jawab :** kalau menurut saya sih tidak berbelit-belit karena hanya membawa KTP saja. Tapi karena waktu itu anak saya belum memiliki KTP jadi syaratnya itu menggunakan nomor induk kependudukan yang di Kartu Keluarga.

**e. Apakah dalam melakukan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya?**

**Jawab :** saya tidak terlalu memahami tentang wewenang dan tanggung jawabnya namun sejauh ini ya tidak mengecawakan mbak.

**f. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah tepat waktu?**

**Jawab :** menurut saya sudah tepat waktu.

**g. Apakah dalam penyelenggaraan pelayanan aplikasi SIDEKEM operator memiliki sikap tanggung jawab terhadap tugasnya?**

**Jawab :** menurut saya sudah cukup tanggung jawab dengan tugasnya karena saya tidak merasa ada kesalahan dalam pelayanan.

**h. Apakah menurut anda operator aplikasi SIDEKEM sudah ahli dan terampil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat?**

**Jawab :** yang saya lihat sudah ahli, karena operator tidak pernah merasa kebingungan saat melakukan pelayanan.

**i. Apakah kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh operator dan aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?**

**Jawab :** iya mbak sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan karena prosesnya sangat cepat tidak ada 10 menit.

**j. Apakah operator aplikasi SIDEKEM pernah membedakan pelayanan dengan melihat dari golongan atau status masyarakat?**

**Jawab :** tidak pernah membeda-bedakan mbak, semua masyarakat dilayani dengan baik tidak memnadang dari status atau golongan tertentu.

**k. Bagaimana sikap operator pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan kesopanan dan keramahan?**

**Jawab :** untuk operator pelayanan SIDEKEM sangat ramah dan sopan, masyarakat lain juga merasakan hal yang sama.

**l. Apakah masyarakat dikenai biaya dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak ada mbak, semua pelayanan yang ada di kelurahan itu gratis. Soalnya dari pemerintah atas nya juga tidak menganjurkan untuk adanya pungutan.

**m. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas (sarana prasarana) pelayanan aplikasi SIDEKEM yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta?**

**Jawab :** saya merasa nyaman sih mbak, ruangnya bersih. Komputer dan internetnya juga lancar ketika saya menggunakannya.

**n. Apakah menurut anda pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta sudah memenuhi keamanan pelayanan (jauh dari resiko)?**

**Jawab :** menurut saya sudah cukup aman dan jauh dari resiko karena tidak ada resiko yang saya alami setelah menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**o. Apakah anda merasa dipermudah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM sebagai bentuk pelayanan baru kepada masyarakat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya ketika menggunakan cara manual?**

**Jawab :** iya saya merasa dipermudah karena membuat SKTM tanpa perlu ribet dan lama tidak seperti saat belum ada aplikasi SIDEKEM.

## **2. Kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM**

**a. Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** karena saya menggunakan aplikasi SIDEKEM hanya sekali ketika saya membuat SKTM dan disitu saya tidak mengalami kendala yang berarti. Hanya saja karena waktu itu awal saya mengetahui aplikasi SIDEKEM jadi perlu pemahaman dan arahan dari operator aplikasi SIDEKEM.

**b. Jika iya, apakah kendala tersebut berpengaruh pada penilaian anda terhadap pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** menurut saya tidak berpengaruh karena akhirnya saya bisa memakai aplikasi SIDEKEM dengan lancar.

**c. Apakah anda mengeluhkan kendala tersebut kepada operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak mengeluhkan karena setelah diberi arahan dari operator saya langsung paham.

**d. Apakah anda mengalami kendala dalam tahapan prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya tidak mengalami kendala karena dari awal pihak kelurahan sudah menjelaskan prosedur dalam pelayanan aplikasi SIDEKEM.

**e. Apakah anda mengalami kendala dalam memenuhi prasyarat teknis dan administratif?**

**Jawab :** tidak ada kendala yang saya alami terkait syarat-syaratnya karena syaratnya mudah.

**f. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** menurut saya operator sudah cukup disiplin sehingga tidak ada kendala.

**g. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** tidak mbak karena pelayanan sudah cukup baik dan cepat. Saya tidak merasa lama, jadi menurut saya sudah tepat waktu.

**h. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan fasilitas yang diberikan pemerintah Desa Kuta dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** sebenarnya saya tidak mengalami kendala apapun namun menurut saya ruangan pelayanan terlihat sempit, mungkin ketika banyak masyarakat yang ingin membuat surat-surat akan terasa panas dan sumpek.

**3. Upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang**

**a. Apakah upaya anda ketika mengalami kendala saat menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** ya pasti saya akan memberitahu pihak operator aplikasi SIDEKEM.

**b. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam prosedur atau tahapan pelayanan?**

**Jawab :** Kalau saya mengalami kendala dalam tahapan prosedur dan tahapan pelayanan tentunya saya akan melengkapi prosedur dan tahapan tersebut sesuai dengan yang ditentukan oleh pihak kelurahan.

**c. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam memenuhi persyaratan pelayanan?**

**Jawab :** upayanya ya dengan memenuhi persyaratan yang ada.

**d. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** mungkin saya akan menegur ketika operator terlihat tidak disiplin, tapi tentunya menegur dengan bahasa yang santun sehingga tidak menyinggung.

**e. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** ketika ada kendala terkait dengan ketepatan waktu ya saya meminta agar lebih tepat waktu lagi ketika melakukan pelayanan selanjutnya.

**f. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan penyediaan fasilitas dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** ketika kendala tersebut tidak terlalu berpengaruh dan mengganggu masyarakat mungkin saya akan diam namun ketika kendala tersebut sudah mengganggu kenyamanan masyarakat saya akan menyampaikan keluhan tersebut terhadap pihak kelurahan.



## HASIL WAWANCARA

---

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG  
(Untuk Masyarakat)

### Identitas Diri

Nama : Bapak Slamet Kartono

Usia : 41 Tahun

Pekerjaan : Petani

Hari, tanggal : 11 Februari 2020

### 1. Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pematang

- a. Apakah anda mengetahui tentang aplikasi SIDEKEM yang digunakan pemerintah Desa Kuta sebagai upaya peningkatan pelayanan publik?

**Jawab :** ya saya tahu aplikasi SIDEKEM karena saya juga kemarin habis menggunakannya.

- b. Berapa kali anda menggunakan aplikasi SIDEKEM?

**Jawab :** seingat saya itu dua kali, ketika saya ingin membuat surat pengantar untuk membuat SIM dan saat membuat surat

- c. Apakah prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta sudah baik?

**Jawab :** menurut saya prosedurnya sudah cukup baik mbak.

**d. Apakah anda merasa prasyarat (teknis dan administratif) pelayanan yang disyaratkan kepada masyarakat terkesan berbelit-belit atau sebaliknya?**

**Jawab :** kalau kata saya sih tidak berbelit-belit, jika dibandingkan sebelum pakai SIDEKEM.

**e. Apakah dalam melakukan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya?**

**Jawab :** menurut saya sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sebagai operator aplikasi SIDEKEM.

**f. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan operator aplikasi SIDEKEM sudah tepat waktu?**

**Jawab :** karena waktu itu saya datang sudah siang jadi operator memang sudah ada di tempat jadi ya menurut saya sudah tepat waktu.

**g. Apakah dalam penyelenggaraan pelayanan aplikasi SIDEKEM operator memiliki sikap tanggung jawab terhadap tugasnya?**

**Jawab :** iya, menurut saya sudah memiliki sikap tanggung jawab terhadap tugasnya sebagai operator.

**h. Apakah menurut anda operator aplikasi SIDEKEM sudah ahli dan terampil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat?**

**Jawab :** sudah ahli dan terampil kalau menurut saya karena selalu membantu masyarakat yang kesulitan tanpa merasa kebingungan mbak.

**i. Apakah kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh operator dan aplikasi SIDEKEM sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?**

**Jawab :** iya sudah sesuai karena saya merasa prosesnya cepat.

**j. Apakah operator aplikasi SIDEKEM pernah membedakan pelayanan dengan melihat dari golongan atau status masyarakat?**

**Jawab :** setahu saya sih tidak pernah dibeda-bedakan, semua lapisan masyarakat dilayani dengan baik.

**k. Bagaimana sikap operator pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan kesopanan dan keramahan?**

**Jawab :** sikapnya cukup ramah karena sudah kenal juga jadi saya pikir tidak ada masalah terkait kesopanan dan keramahan dari operator.

**l. Apakah masyarakat dikenai biaya dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak ada pungutan biaya saat menggunakan aplikasi mbak.

**m. Apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas (sarana prasarana) pelayanan aplikasi SIDEKEM yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuta?**

**Jawab :** sejauh ini sih saya merasa nyaman-nyaman saja dengan fasilitas yang ada disana.

**n. Apakah menurut anda pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta sudah memenuhi keamanan pelayanan (jauh dari resiko)?**

**Jawab :** kalau menurut saya pelayanannya aman-aman saja, saya tidak mengalami resiko apapun justru malah merasa lebih terbantu dengan adanya aplikasi SIDEKEM.

**o. Apakah anda merasa dipermudah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM sebagai bentuk pelayanan baru kepada masyarakat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya ketika menggunakan cara manual?**

**Jawab :** iya saya merasa terbantu, menurut saya pelayanan menggunakan SIDEKEM jauh lebih cepat dan lebih enak dibandingkan dengan pelayanan yang biasa sebelum ada aplikasi SIDEKEM.

## **2. Kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM**

**a. Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** waktu itu awal saya menggunakan aplikasi ini saya ada kendala ketika akan masuk aplikasi SIDEKEM karena ada gangguan koneksi internet, sehingga harus menunggu beberapa menit sampai koneksi internet lancar sehingga dapat menggunakan aplikasi SIDEKEM.

**b. Jika iya, apakah kendala tersebut berpengaruh pada penilaian anda terhadap pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** menurut saya sedikit berpengaruh karena adanya aplikasi ini kan agar lebih cepat daripada saat belum menggunakan aplikasi, tapi ketika menunggu lama ya akan sama saja dengan ketika tidak ada aplikasi.

**c. Apakah anda mengeluhkan kendala tersebut kepada operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tentu saya saya mengeluhkan dan langsung ditanggapi oleh operatornya.

**d. Apakah anda mengalami kendala dalam tahapan prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya tidak merasa mengalami kendala sih, mungkin awalnya memang belum tahu prosedurnya seperti apa tapi ketika dijelaskan oleh pihak kelurahan ya saya akhirnya tahu.

**e. Apakah anda mengalami kendala dalam memenuhi prasyarat teknis dan administratif?**

**Jawab :** saya tidak mengalami kendala tersebut.

**f. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** tidak, karena menurut saya operator sudah disiplin.

**g. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** saat internetnya eror tentunya waktu yang seharusnya sudah selesai jadi molor. Namun saat saya memakai aplikasi SIDEKEM yang kedua kalinya tidak ada kendala mengenai ketepatan waktu.

**h. Apakah anda mengalami kendala terkait dengan fasilitas yang diberikan pemerintah Desa Kuta dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya tidak merasa ada kendala apapun terkait fasilitas yang diberikan.

**3. Upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan aplikasi SIDEKEM di  
Desa Kuta Kabupaten Pemalang**

**a. Apakah upaya anda ketika mengalami kendala saat menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** saya bilang ke operator SIDEKEM supaya cepat ditanggapi.

**b. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam prosedur atau tahapan pelayanan?**

**Jawab :** pasti saya akan memperbaiki sesuai prosedurnya.

**c. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala dalam memenuhi persyaratan pelayanan?**

**Jawab :** saya akan memenuhi syarat yang memang diharuskan oleh kelurahan.

**d. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan kedisiplinan operator aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** ketika saya melihat operator kurang disiplin tentu saya akan menegur dengan baik supaya tidak terulang lagi.

**e. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan ketepatan waktu pelayanan?**

**Jawab :** kalau saya mengalami kendala dalam ketepatan waktu saya akan meminta lebih tepat waktu di pelayanan selanjutnya.

**f. Bagaimana upaya anda ketika mengalami kendala terkait dengan penyediaan fasilitas dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM?**

**Jawab :** upayanya ya mungkin saya akan memberi saran atau masukan agar dapat memperbaiki atau melengkapi fasilitas yang ada sehingga masyarakat merasa lebih nyaman.

## Lampiran 4 Hasil Observasi

### HASIL OBSERVASI

---

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG

Kode 01

Tempat : Kantor Desa Kuta  
 Tanggal : 23 Desember 2019  
 Keperluan : Observasi  
 Hasil Observasi : Pelaksanaan aplikasi SIDEKEM berjalan dengan lancar, ada beberapa orang yang menggunakan walaupun prosesnya terkendala jaringan internet yang waktu itu sedang tidak lancar namun masyarakat dapat menggunakan aplikasi SIDEKEM dengan baik.

Kode 02

Tempat : Kantor Desa Kuta  
 Tanggal : 23 Desember 2019  
 Keperluan : Observasi  
 Hasil Observasi : Fasilitas yang ada disana berupa dua komputer dan satu printer tanpa kabel, WiFi, ruang tunggu sudah cukup nyaman bagi masyarakat. Ada satu orang operator untuk membantu dan mengarahkan masyarakat dalam memakai aplikasi SIDEKEM



## Lampiran 5 Hasil Dokumentasi

### HASIL DOKUMENTASI

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG

Informan : Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Februari 2020

No	Daftar Dokumentasi	Hasil Dokumentasi
1	Profil Desa Kuta	
	a. Alamat Desa Kuta	
	b. Struktur Organisasi Desa Kuta	
	c. Jumlah Penduduk Desa Kuta	
2	Data Desa Kuta	
	a. Sejarah Desa Kuta	
	b. Visi dan Misi Desa Kuta	

**Lampiran 6 Daftar Informan****DAFTAR INFORMAN**

---

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG)  
DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Status</b>
1.	Bapak Cahyono	Kepala Desa Kuta
2.	Ibu Winarti	Operator Aplikasi SIDEKEM
3.	Naryu	Masyarakat
4.	Rubi'ah	Masyarakat
5.	Slamet Kartono	Masyarakat

### Lampiran 7 Dokumentasi Pendukung



Gambar tersebut diambil pada saat observasi di Kantor Desa Kuta pada tanggal 9 Desember 2019 dimana terdapat masyarakat Desa Kuta yang sedang membuat surat pengantar membuat SIM C dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM.