

BAB I

PENDAHULUAN

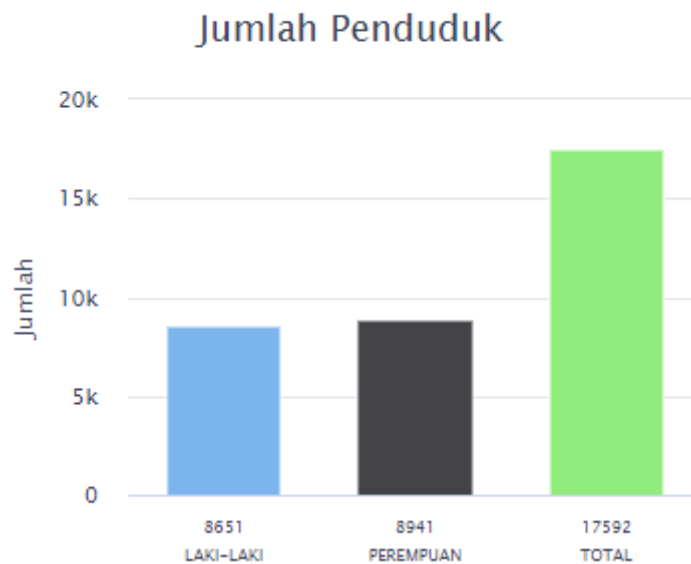
1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi dasar dalam pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik dengan layanan admistratif (Apriyansyah et al., 2019). Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara atau penduduk atas pelayanan administrasi, barang atau jasa (Salam et al., 2020). Landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat di dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang memberikan amanah kepada negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sebagai bentuk perwujudan kesejahteraan. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat sebagai pengguna yang memperoleh layanan dengan mudah, serta prosedur pelayanan yang cepat, responsif, tepat waktu, tidak berbelit-belit dan memuaskan (Saputra & Widiyarta, 2021). Efektivitas merupakan komponen penting dari aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan tersebut.

Di era yang serba digital penggunaan teknologi menjadi sangat penting. Saat ini, teknologi menjadi kebutuhan masyarakat yang mendasar untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Teknologi memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengubah wajah desa dan mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan sebuah inovasi atau kebijakan salah satunya menggunakan e-government dengan tujuan pelayanan yang diberikan atau didapatkan oleh masyarakat mendapatkan respon positif dan kepuasan masyarakat. Hal tersebut terdapat

pada Instruksi Presiden no.3 tahun 2003 atas kebijakan dan strategi nasional terhadap perkembangan e-government.

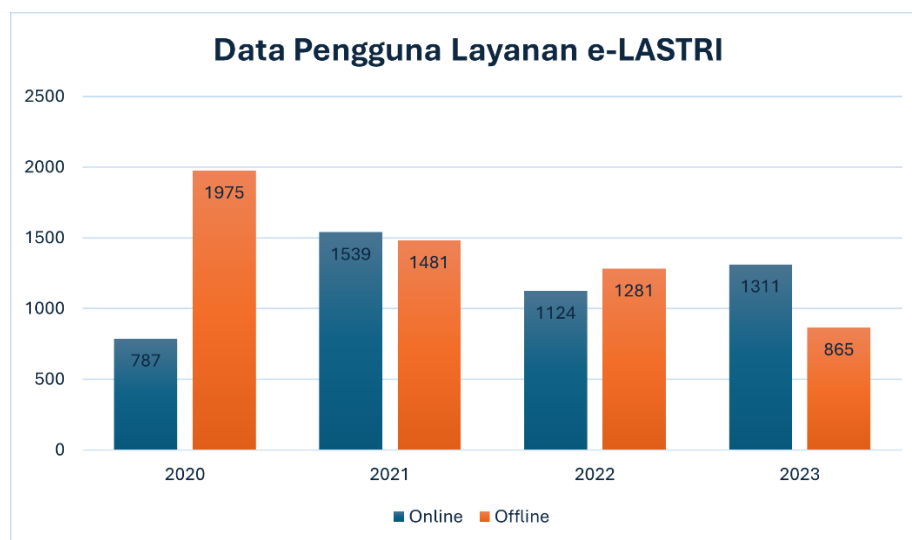
E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien (Tui et al., 2022). Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kalurahan, cukup menggunakan internet dapat melakukan pelayanan dimana saja. Saat ini, sudah banyak pemerintah yang memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) sebagai media yang digunakan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta membantu pemerintah desa dalam pelayanan publiknya. Salah satu contohnya yaitu desa Srimulyo yang dulunya merupakan desa tertinggal namun saat ini menjadi salah satu desa terdepan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah memanfaatkan e-government untuk pelayanan publiknya. Hal ini tentunya memudahkan pemerintah desa dalam melayani masyarakatnya.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penduduk Kalurahan Srimulyo

Sumber: Pemerintah Desa Srimulyo (2023)

Berdasarkan data diatas, jumlah penduduk di Kalurahan Srimulyo sebanyak 17.592 jiwa ini menjadikan pemerintah desa terus melakukan inovasi-inovasi yang dapat memudahkan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Karena tidak memungkinkan apabila pemerintah desa dapat melayani 17.592 penduduknya secara langsung. Maka dari itu pemerintah desa srimulyo membuat media online berupa aplikasi layanan administrasi yang bernama e-LASTRI (Elektronik Layanan Administrasi Tanpa Antri) yang diinisiasi untuk memudahkan masyarakatnya dalam mendaptkan pelayanan dimana saja dan kapan saja. Hal ini tentu saja disambut baik oleh masyarakat terutama bagi kalangan muda, namun tak sedikit masyarakat yang merasa bahwa semua yang serba digital terlalu sulit dimengerti untuk sebagian orang.



Gambar 1. 2 Grafik Pengguna e-LASTRI

Sumber: diolah penulis (2023)

Jumlah pengguna e-LASTRI pada tahun 2020 hingga 2021 telah mengalami kenaikan yang sangat signifikan dikarenakan pada tahun 2021 pandemi covid-19 masih dalam masa penyebarannya, sehingga masyarakat lebih banyak menggunakannya untuk meminimalisir bertatap muka. Setelah itu, pada tahun 2022 mengalami

penurunan pengguna e-LASTRI. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, berdasarkan observasi awal peneliti menemukan fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang terjadi di desa Srimulyo yaitu mengenai literasi digital masyarakat yang perlu ditingkatkan lagi, karena dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi ini tentu saja membutuhkan dorongan yang kuat dari masyarakatnya untuk berpartisipasi dalam perkembangannya. Pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan percepatan dalam kualitas pelayanan publik dan tentu saja hal tersebut akan terwujud dengan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam pemanfaatan website atau aplikasi pelayanan publik. desa Srimulyo termasuk dalam kategori Smart Village yang memiliki sarana dan prasarana pelayanan publik baik offline maupun online yang beragam. Namun, pada kenyataannya beberapa masyarakatnya belum cakap digital.

Aplikasi pelayanan e-LASTRI pada tahun 2020 yang tercatat sebagai pengguna hanya beberapa saja dan aplikasi ini pun sudah tidak dapat diunduh lagi saat ini karena terkendala teknis sehingga sudah terhapus dari play store. Selain itu, sempat terjadi peristiwa pada surat pengantar nikah salah satu warga yang akan diajukan ke daerah lain, namun ditolak oleh pihak tersebut dikarenakan tanda tangan yang diberikan dianggap tidak sah atau resmi jika menggunakan tanda tangan elektronik. Padahal, secara hukum tanda tangan elektronik tersebut telah dianggap sah atau dapat diakui dalam negara.

Tidak sedikit juga masyarakat yang belum mengerti penggunaan aplikasi e-LASTRI ini terlebih pada masyarakat yang memang tergolong sudah tua. Hal ini terbukti dari adanya program “Sandal Jebol” yaitu layanan offline bernama sapa warga dan layanan jemput bola yang dilakukan bergantian di setiap padukuhan bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi e-LASTRI, sehingga memudahkan

pelayanan bagi masyarakat yang diinisiasi pemerintah desa Srimulyo bahwa dalam pelaksanaan program tersebut ditemukan banyak masyarakat yang memang belum mampu menggunakan aplikasi dan tidak memahami prosedur pelayanan seperti pembaruan Kartu Keluarga, pembuatan KTP, dan lain-lain. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui sejumlah layanan publik online dan belum memahami tata cara menggunakannya dan pernyataan tersebut dapat menjadi salah satu faktor menurunnya pengguna e-LASTRI di desa Srimulyo.

Penyebaran teknologi digital sudah sangat luas tetapi masih terdapat banyak orang yang belum mampu memanfaatkan teknologi tersebut secara produktif. Untuk lebih meningkatkan pengembangan e-government di desa Srimulyo maka diperlukan komitmen dari pemerintah untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan juga menyempurnakan regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang tersebut, maka peneliti ingin memfokuskan penelitian ini pada efektivitas aplikasi e-LASTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka peneliti merumuskan permasalahan tersebut ke dalam satu pertanyaan yaitu “Bagaimana efektivitas aplikasi e-LASTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul”?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah di atas, maka tujuan dari rumusan masalah tersebut untuk mengetahui dan menganalisis

bagaimana efektivitas e-LASTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas e-LASTRI yang dilakukan oleh Pemerintah Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul, penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini, di harapkan dapat digunakan sebagai pedoman atau tolak ukur penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat: hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan agar lebih berkoordinasi dan saling berkesinambungan antara masyarakat dan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
1. Bagi pemerintah daerah: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam segala program yang di rancang pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Srimulyo.
2. Bagi peneliti: hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai keberadaan dan keefektifan e-LASTRI dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini tidak pernah berdiri sendiri atau memulai dari nol. Penelitian biasanya mengacu pada penelitian lain untuk digunakan sebagai titik tolak dan referensi

untuk penelitian berikutnya. Oleh karena itu, peninjauan penelitian lain sangat penting karena dapat digunakan untuk mengetahui seberapa relevan penelitian saat ini dan yang akan datang. Berikut ini adalah beberapa studi yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Jalma et al., 2019)	E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang	Dampak dari layanan publik adalah mudah mendapatkan informasi nagari, informasi tentang proses layanan publik dan layanan publik yang dapat diselesaikan dengan cepat karena data populasi yang sudah ada di server OpenSID.
2.	(Fathani et al., 2022)	Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Bantul	Pengembangan kemampuan teknis ahli/admin SID dan Sumber Daya Manusia (SDM) lainnya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam menggunakan serta mengakses teknologi ini sangat penting.
3.	(Masturi et al., 2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol	Ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan pegawai Kelurahan merupakan faktor utama terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.
4.	(Rizky Fitriyansyah et al., 2020)	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Belum efektifnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik disebabkan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, kurang lengkapnya sarana

		Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh	dan prasarana yang tersedia, dan pengelolaan anggaran yang belum optimal.
5.	(Lenak et al., 2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon	Penerapan e-government memudahkan pekerjaan sebuah instansi dan juga perorangan, namun memiliki tantangan harus menyiapkan tenaga yang handal dan juga bagaimana memberikan pengertian serta sosialisasi kepada masyarakat dan pengguna.
6.	(Permatasari, 2020)	Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas	Dalam meningkatkan pelayanan, instansi penyedia pelayanan harus menerapkan asas pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabilitas, bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat dipertanggung jawabkan, partisipatif, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.
7.	(Ramdani, 2018)	Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan	Adanya teknologi pemerintah menggunakan cara yang inovatif dalam berkomunikasi dengan masyarakat, kemudahan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik.
8.	(Muliawaty & Hendryawan, 2020)	Pelayanan E-Government dalam Pelayanan Publik	Ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan e-government sistem, yaitu kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama

			dalam pelayanan pemerintah.
9.	(Engkus et al., 2021)	Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik	Di Indonesia, UUD 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.
10.	(Riani, 2021)	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik	Pelayanan prima wajib diberikan oleh penyelenggara pelayan publik kepada masyarakat karena merupakan hak masyarakat yang dijamin oleh undang undang.

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan dari 10 studi terdahulu adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Adapun persamaan dalam topik pembahasan mengenai efektivitas, namun belum ada yang membahas secara komprehensif mengenai efektivitas E-LASTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian terkait efektivitas E-LASTRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Srimulyo, Bantul menggunakan teori Martani dan Lubis (1987) dengan 3 pendekatan, yaitu pendekatan sasaran, sumber, dan proses.

1.6. Kerangka Dasar Teori

1.6.1. Efektivitas

a. Definisi Efektivitas

Dalam konsep efektivitas berfokus pada pencapaian tujuan, meskipun maknanya sering berbeda. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang

berarti berhasil. Efektivitas didefinisikan oleh Kamus Ilmiah Populer sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Suryantara & Syahmat, 2022).

Menurut Soekarno K. (dalam Julianto & Agnanditiya Carnarez, 2021) efektif adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan atau digunakan. Hal ini berarti bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Menurut Martani dan Lubis (1987:55) (dalam Firdaus, 2019), efektivitas adalah komponen penting dari aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi dianggap efektif jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan atau sasaran tersebut. Oleh karena itu, konsep efektivitas sangat penting bagi organisasi karena merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas bukanlah hal yang mudah. Mengingat bahwa tujuan yang diinginkan oleh setiap organisasi berbeda-beda.

Sebagaimana ditunjukkan di atas, para ahli telah mengemukakan berbagai ide tentang efektivitas, yang masing-masing memiliki arti yang berbeda berdasarkan kerangka acuan yang digunakan. Efektivitas dapat digunakan untuk menjelaskan keberhasilan dalam melakukan sesuatu dan efektivitas juga digunakan untuk memberi batasan dari segi hasil dan dampak yang dicapai. Namun, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas lebih dapat digunakan sebagai ukuran untuk melihat tercapainya suatu

kegiatan atau program yang telah ditetapkan dan dapat dilihat melalui tujuan dan hasil yang dicapainya.

b. Efektivitas Organisasi

Efektivitas sebenarnya mencakup banyak faktor di dalam dan di luar organisasi. Tidak ada kesepakatan dalam pemahaman para ahli tentang efektivitas ini. Ini karena perspektif ini diambil dari berbagai disiplin ilmu, yang menghasilkan berbagai ukuran konsep. Sebaliknya, banyak ahli dan peneliti telah menemukan apa dan bagaimana mengukur efektivitasnya seperti:

Daft (2010:13) (dalam Yuniningsih & Kharisma, 2017) mengungkapkan bahwa efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Ada beberapa pendekatan yang paling sering digunakan dalam pengukuran efektivitas organisasi salah satunya melalui pendekatan sasaran (goal approach). Yang dimaksud dengan sasaran (goal) organisasi adalah suatu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Sasaran dapat diartikan sebagai tujuan organisasi, baik tujuan jangka panjang ataupun jangka pendek, juga mencakup sasaran dari keseluruhan ataupun suatu bagian tertentu dari suatu organisasi. Pendekatan sasaran mengemukakan bahwa efektivitas organisasi diukur atau dinilai berdasarkan pencapaian atau hasil akhir.

Steers (1985: 209) (dalam Kusumasari et al., n.d.) mengemukakan empat rangkaian variabel yang memiliki pengaruh utama atas efektivitas organisasi, yaitu: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktik manajemen. Kebijakan dan praktik manajemen terdiri atas enam elemen penting yaitu: i) penetapan tujuan strategis; ii) pencarian dan pemanfaatan sumber daya;

iii) lingkungan prestasi; iv) proses komunikasi; v) kepemimpinan dan pengambilan keputusan; vi) adaptasi dan dan inovasi organisasi.

c. Pengukuran Efektivitas Organisasi

Menurut Martani dan Lubis (1987:55), ada tiga pendekatan utama untuk mengukur efektifitas organisasi yaitu:

1) Pendekatan sasaran: Pendekatan ini berfokus pada mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Beberapa tujuan yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan pengembangan.

2) Pendekatan sumber: Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu seberapa baik suatu organisasi pemerintah mendapatkan sumber daya yang dibutuhkannya berupa kemampuan untuk memanfaatkan dan menginterpretasikan lingkungan digunakan sebagai indikator dalam pendekatan ini.

3) Pendekatan proses menekankan aspek internal organisasi publik. Ini dilakukan dengan menilai seberapa efektif pelaksanaan program untuk setiap kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan kesetiaan kelompok kerja adalah indikator yang digunakan (Firdaus, 2019).

1.6.2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Kata pelayanan dalam bahasa Inggris berasal dari kata service. Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat

dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Kurniati et al., 2020).

Menurut Robi Cahyadi Kurniawan dalam Rasyid 1998 pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kurniawan, 2016).

Disisi lain, pelayanan publik dapat diartikan sebagai salah satu bentuk dari proses pemenuhan berbagai bentuk kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian aktivitas pemerintah yang dilakukan oleh institusi pemerintah guna memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, karena pemerintah dan negara pada dasarnya didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan.

b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan keputusan menteri, pelayanan publik dapat menggunakan prinsip-prinsip ini untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Beberapa dari prinsip-prinsip ini diuraikan oleh Irfan Islamy (dalam Satispi & Si, 2018) :

- 1). Prinsip Aksestabilitas: Setiap jenis pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh setiap orang yang menggunakannya.
- 2). Prinsip Kontinuitas: setiap jenis pelayanan harus diberikan secara konsisten.

- 3). Prinsip Teknikalisasi: setiap proses pelayanan harus diawasi oleh petugas yang memahami teknis pelayanan yang diberikan berdasarkan ketepatan, kejelasan, kemantapan sistem, prosedur, dan juga sesuai dengan tahapan dari awal hingga akhir.
- 4). Prinsip Profitabilitas: setiap proses pelayanan yang dilaksanakan dengan efektif dan efisien harus memberikan keuntungan sosial dan ekonomi bagi pemerintah dan penggunanya.
- 5). Prinsip Akuntabilitas: setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan harus dapat dipertanggungjawabkan atas kualitas pelayanan yang mereka berikan, karena petugas pelayanan mempunyai tugas utama.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 (dalam Riani, 2021) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan antara lain kesederhanaan yang merupakan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4) Produk layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

5) Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) penentu untuk mengukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) (dalam Setyawan, 2010) yaitu:

1) Keandalan (reliability), merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Ketanggapan (responsiveness), merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3) Keyakinan (confidence), merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4) Empati (emphaty), merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5) Berwujud (tangible), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan, karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan penerima layanan secara total, bahkan kepuasan pengguna layanan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

1.6.3. Sistem Informasi Desa

a. Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto 2003 (dalam Zaenal Mustofa & Ikliil Mustofa, 2018) Sistem informasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mendukung fungsi operasi organisasi, sehingga dapat menyediakan informasi dari hasil beberapa data yang diolah dengan metode tertentu kepada pihak internal maupun external dengan laporan-laporan yang disajikan. Sistem informasi desa merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung pelayanan informasi yang ditujukan pada masyarakat desa yang berasaskan akuntabilitas, efisiensi, transparansi, dan komunikatif.

Sistem Informasi secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan atau mendapatkan kembali, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali. Informasi berarti data yang dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. Sebaliknya data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum

diolah ke dalam suatu format yang dapat dipahami dan digunakan orang. Input mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal. Output mengalihkan informasi yang diproses kepada orang-orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang membutuhkannya (Rico Renaldi Polii, Yaulie D. Y. Rindengan, 2017).

b. Desa

Secara umum di Indonesia, desa diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, yang menjelaskan pengertian desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, merupakan satu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Indonesia. Selain itu, arti desa dari sudut pandang sosial budaya dapat diartikan sebagai komunitas dalam kesatuan geografis tertentu dan antar mereka saling mengenal dengan baik dengan corak kehidupan yang relatif homogen dan banyak bergantung secara langsung dengan alam (Alaslan, 2020).

c. Sistem Informasi Desa

Sistem Informasi Desa terdiri dari 3 kelompok kata yaitu sistem, informasi, dan desa. Masing-masing dari kelompok kata tersebut memiliki definisi tersendiri. Meskipun begitu, ketika ketiga kelompok kata tersebut digabungkan menjadi satu, maka akan lahir definisi baru, yang tentu saja masih terkait dan tidak terlepas dengan makna awalnya. Sistem Informasi Desa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan undang-undang desa. Pembangunan desa dan wilayah pedesaan telah mengintegrasikan sistem informasi desa (SID). Dengan perubahan paradigma

pembangunan desa, SID menjadi penting. Oleh karena itu, SID harus dirancang untuk memenuhi visi UU Desa, yaitu membuat desa kuat, mandiri, sejahtera, dan demokratis. Oleh karena itu, Pasal 86 Undang-Undang No 06 Tahun 2014 tentang Desa mengatur SID secara khusus. Pasal 86 ayat 2 dan ayat 5 menyatakan bahwa pemerintah dan pada harus mengembangkan SID dan mengelolanya untuk memastikan bahwa SID dapat diakses oleh masyarakat desa dan pemangku kepentingan lainnya. Berikut adalah Bagian ketiga UU 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 86:

- 1) Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- 2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan.
- 3) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia.
- 4) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan.
- 5) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dikelola oleh Pemerintah Desa dan dapat diakses oleh masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan.
- 6) Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Desa.

Menurut (Fahri, 2020) dalam bukunya, Sistem Informasi Desa adalah proses dan aplikasi yang meliputi:

- 1) Berbasis komputer

2) Mengelola informasi kantor desa

3) Mendukung fungsi dan tugas kantor desa, termasuk administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, pengelolaan aset, pengelolaan anggaran, pelayanan publik, dan lain-lain.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi desa merupakan sebuah paket kompleks dari aplikasi desa yang dapat membantu pemerintah desa dalam mengelola desa menjadi lebih baik, efektif dan efisien.

d. Prinsip-prinsip Sistem Informasi Desa

Penerapan sistem informasi desa idealnya dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip penting, antara lain:

1). Sistem Informasi desa adalah kewenangan dan kewajiban pemerintah daerah di tingkat Kabupaten/Kota

2). Data yang dikelola melalui sistem informasi desa perlu ditetapkan sebagai data terbuka (open data)

3). Sistem Informasi Desa bukan semata teknologi, melainkan sumber daya manusia.

4). Penerapan Sistem informasi desa tidak boleh menghilangkan peluang, kesempatan dan upaya desa untuk membangun data yang relevan dengan kewenangan lokal berskala desa

5). Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) harus mengakomodir kebutuhan desa untuk tetap memiliki, mengembangkan dan menggunakan data sebagai bagian tidak terpisahkan dari perencanaan di tingkat desa

6). Standardisasi Data dalam informasi desa tidak boleh menghilangkan kesempatan pemerintah desa untuk mengembangkan data yang relevan terkait dengan kewenangan lokal berskala desa

7). Penerapan teknologi tidak boleh ditunggalkan dengan mempertimbangkan akses masyarakat atas informasi pembangunan yang berbeda-beda di setiap lokasi (A., 2023).

1.6.4. Pemerintahan Desa

a. Pemerintahan Desa

Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah desa, Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan yang paling akhir dalam tata pemerintahan di Indonesia. Pemerintahan desa memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan desa memiliki tugas utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa masyarakatnya dalam kehidupan yang sejahtera dan berkeadilan (Ali & Saputra, 2020).

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan yang dilakukan oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengayomi, mengatur serta memenuhi kebutuhan masyarakat, karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, semua wilayah dan batas-batasnya dapat dikontrol serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kalurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat (Sugiman, 2018).

b. Peranan Pemerintahan Desa

Peranan merupakan segala sesuatu tindakan yang dilakukan secara sadar dan memiliki tujuan untuk mencapai suatu hal yang telah ditentukan. Peranan juga dapat diartikan sebagai terlaksananya suatu tugas atau fungsi mengenai suatu hal untuk mencapai tujuan. Adapun landasan pemikiran dalam pemerintahan desa yaitu partisipasi, keanekaragaman, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya. Pemerintah desa sebagai unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat diharapkan mampu menjalankan roda pemerintahan desa dengan sungguh-sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat. Pemerintahan desa merupakan ujung tombak dalam pelayanan kepada masyarakat untuk keberhasilan suatu program.

Pemerintah Desa memiliki peranan yang penting sebagai lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, Pemerintah Desa memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan, memberikan pelayanan publik, dan mengembangkan wilayahnya secara berkelanjutan. Berbagai program dan kegiatan telah dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk mensejahterakan masyarakatnya. Di antaranya adalah program pembangunan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi masyarakat, program kesehatan, program pendidikan, dan program lingkungan hidup. Hal ini dapat dikaitkan dengan kewajiban pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberdayakan masyarakat guna menjamin taraf hidup masyarakat dan tentunya meningkatkan kesejahteraan serta kemajuan daerahnya. Pada dasarnya masyarakat mengetahui apa yang mereka butuhkan dan bagaimana mereka dapat dianggap sebagai masyarakat yang sejahtera. Untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan teknis

warga desa dalam pembangunan kesejahteraan desa, peran dan prakarsa pemerintah sangat penting dalam perencanaan dan pelaksanaan, karena kepala desa sebagai pemimpin pemerintah desa atau aktor dalam menjalankan kepemimpinan pemerintah desa merupakan pusat pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

1.7 Definisi Konseptual

Fokus penelitian ini adalah Efektivitas e-LASTRI dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Srimulyo, Bantul. Hal ini mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

1.7.1. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan atau pencapaian dalam suatu tujuan. Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai tolak ukur atas tercapainya tujuan dalam kebijakan, organisasi, dan lain-lain.

1.7.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk penenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap penduduk atau masyarakat.

1.7.3. Sistem Informasi Desa

Sistem Informasi Desa merupakan media yang digunakan oleh pemerintah desa untuk mengelola data dan informasi pendukung perencanaan dan penganggaran yang berbasis data.

1.7.4. Pemerintah Desa

Pemerintah Desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan sebuah definisi yang diberikan kepada variabel dengan cara menggunakan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Adapun definisi tentang Efektivitas e-LASTRI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik di Desa Srimulyo Bantul, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Pendekatan sasaran	Efisiensi	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana proses perumusan tujuan2. Bagaimana efisiensi dalam pelayanan e-LASTRI
	Efektivitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ketepatan sasaran2. Hambatan dalam proses pencapaian tujuan
	Produktivitas	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana e-LASTRI dimanfaatkan atau digunakan oleh masyarakat2. Hambatan dalam mencapai produktivitas e-LASTRI3. Upaya peningkatan produktivitas
	Pengembangan	<ol style="list-style-type: none">1. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan2. Hambatan dalam pengembangan
Pendekatan sumber	Kemampuan untuk memanfaatkan dan menginterpretasikan lingkungan	<ol style="list-style-type: none">1. Upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap e-LASTRI dan Perubahan sosial masyarakat terhadap implementasi e-LASTRI.2. Kemampuan petugas (Sumber Daya Manusia)

		3. Hambatan dalam peningkatan pemahaman masyarakat terhadap e-LASTRI
Pendekatan proses	Prosedur pelayanan	1. Alur atau proses pelayanan 2. Kemudahan prosedur pelayanan dan Kejelasan prosedur pelayanan
	Sarana dan prasarana	Tersedianya fasilitas penunjang pelayanan
	Semangat kerjasama	Bagaimana koordinasi antara perangkat desa kepala desa dan upaya mengatasi masalah

Sumber: Data Primer, 2023.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Menurut Waliddin, Saifullah, dan Tabrani 2015 (dalam Fadli, 2021) penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, definisi, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu peristiwa yang diperoleh di lapangan untuk menceritakan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran mengenai Efektivitas e-LASTRI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Srimulyo, Kabupaten Bantul.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Pemerintahan Desa Srimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul karena dalam pelayanan publiknya sudah menerapkan e-

government berupa aplikasi yang diberi nama e-LASTRI (Elektronik Layanan Administrasi Tanpa Antri).

1.9.3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer atau data utama diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui observasi dan wawancara, kemudian hasilnya diolah oleh peneliti dalam bentuk deskripsi kata. Peneliti biasanya menggunakan data wawancara yang diperoleh dari informan sesuai topik penelitian sebagai data primer. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari Kantor Pemerintahan Desa Srimulyo melalui wawancara dengan narasumber yang berkaitan di Kantor Pemerintahan Desa Srimulyo.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara seperti melalui orang lain atau berbentuk dokumen. Data sekunder secara universal berbentuk catatan, bukti, atau laporan yang tersusun dalam arsip atau data dokumenter yang dipublikasikan dan ada yang tidak dipublikasikan. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen atau arsip, website dan Sistem Informasi Desa Kalurahan Srimulyo.

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang terjadi oleh 2 orang atau lebih terdiri dari informan dan narasumber, yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dimana salah satu pihak bertujuan memperoleh data atau informasi dari narasumber.

Menurut (Dr. R. A. Fadhallah, S.Psi., 2021) keuntungan menggunakan teknik wawancara yaitu:

1. Jawaban narasumber dapat lebih tepat dikarenakan memiliki kesempatan bertanya dan dapat menjelaskan maksud serta tujuan dari pertanyaannya.
2. Dapat menghindari kesalahpahaman antara pewawancara dengan narasumber sehingga dapat menginterpretasikan informasi yang diperoleh secara tepat.
3. Lebih bersifat fleksibel.

Teknik wawancara ini bersifat terbuka, tidak terstruktur dan tidak formal. Pada tahapan wawancara dengan sumber informasi atau narasumber merupakan orang yang dianggap mengerti dan dapat memberikan data. Maka dari itu metode tersebut digunakan untuk mendapatkan data secara langsung kepada objek penelitian terkait Efektivitas e-LASTRI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Srimulyo.

Tabel 1. 3 Sumber Wawancara

Nama	Instansi/Jabatan
Nurjayanto, ST	Sekretaris Desa Kalurahan Srimulyo
Suci Nilam Kresna	Petugas Pelayanan Informasi
Fatmawati Musthofa	Masyarakat
Aditya Nugroho	Masyarakat
Suwarti	Masyarakat
Idung	Masyarakat
Vitri Ananda	Masyarakat

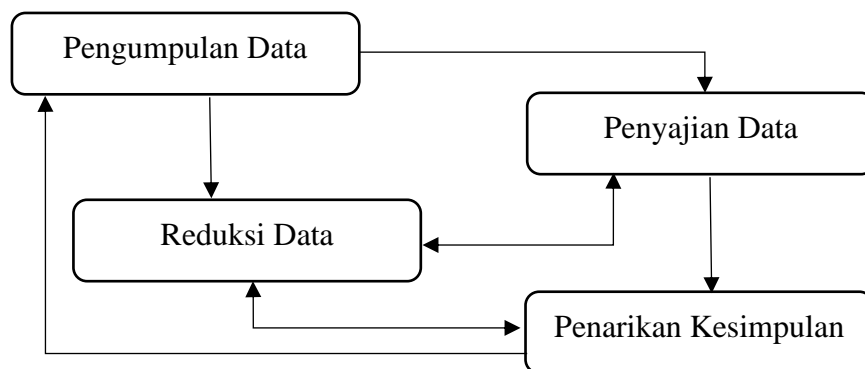
Sumber: Data Primer, 2023

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti yang berasal dari arsip-arsip, buku-buku, jurnal yang relevan dengan penelitian yang digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian guna menunjukkan kebenaran dari data tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan studi dokumentasi untuk memperoleh fakta mengenai kebenaran yang valid dengan data yang diperoleh dari arsip-arsip di Pemerintahan Desa Srimulyo.

1.9.5. Teknik Analisa Data

Menurut Patton 1980 (dalam Kurniasih et al., 2021) teknik analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang didasarkan oleh data. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan, yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 1. 3 Teknik Analisa Data

Sumber: Data Primer, 2023

a. Pengumpulan Data

Secara umum, pengumpulan data merupakan salah satu tahapan atau langkah yang strategis dalam penelitian yang disebabkan karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data untuk memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam menjawab rumusan permasalahan yang diungkapkan di dalam penelitian. Dalam menjawab rumusan teknik yang dilakukan dapat berbeda-beda seperti observasi, wawancara, atau dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan yang tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang ditentukan oleh peneliti.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu kegiatan penyusunan pada data atau informasi, sehingga adanya kemungkinan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah didapat, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan diartikan sebagai hasil analisis dan interpretasi data yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian di lapangan. Kesimpulan yang diperoleh akan diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan memikirkan ulang

selama penulisan, meninjau ulang catatan lapangan, dan meninjau kembali untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan: judul penelitian, tujuan penelitian, rumusan masalah, data yang ada dalam penelitian, teori yang relevan dan temuan dari hasil analisis data dalam penelitian.