

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Pendayagunaan ICT dalam pemerintahan yaitu memudahkan hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut karena teknologi yang digunakan dapat memberikan suatu output yang berbeda. Secara khusus, pendayagunaan ICT pada pemerintah mampu meningkatkan manajemen pemerintah yang baik selain itu kelebihan dari penggunaan ICT adalah mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan efisien. (Andriani & Setyowati, 2016).

Penerapan dan pengembangan ICT pada pemerintah tidak melulu tentang penyaluran informasi kepada masyarakat, ataupun hubungan komunikasi antar instansi pemerintah. Namun dari adanya penerapan ICT mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta hubungan kerjasama kepada sektor swasta (G2B) dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (G2C). Maka dari hal tersebut dampak pendayagunaan ICT pada pemerintah secara garis besar mendorong pemerintah menerapkan tata kelola pemerintah yang baik, efektif, dan efisien. (Dewi & Jayanti, 2017).

Dampak lain dari adanya pendayagunaan ICT pada pemerintah yaitu pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh, hilangnya birokrasi yang menjadi penghalang masyarakat dalam menerima pelayanan, dan dengan adanya ICT mampu mengurangi proses secara manual pada hal pelayanan. Sementara dampak negative ICT pada pemerintah yaitu pengembangan infrastruktur yang perlu mengeluarkan biaya yang banyak serta mudah dan bebas

akses situs pemerintah yang menyebabkan risiko terhadap pelaku tindak kejahatan elektornik (*cyber crime*). (Membangun, 2016)

Upaya yang sudah dilakukan pemerintah saat ini dalam mendayagunakan ICT untuk pelayanan publik adalah dengan merealisasikan website dan aplikasi untuk mengkomunikasikan kepada masyarakat, pelaku bisnis dan yang lain mengenai sumber daya alam, serta kegiatan dari pemerintah yang dapat diakses langsung oleh publik. Selain itu pemerintah juga telah menciptakan fasilitas yang memudahkan akses masyarakat seperti persuratan online, sitem pelaporan pemerintah secara online, media komunikasi aspirasi masyarakat, sistem perizinan online serta media informasi perkotaan. (Cobit et al., 2018).

Sebagaimana yang telah diupayakan Pemerintah Pusat melalui UU Nomor 6 Tahun 2014 pasal 86 yang menyatakan

*“Desa berhak mendapatkan ases informasi melalui sistem Informasi Desa yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten /Kota”* .

Implementasi pasal 86 menejelaskan bahwa kabupaten/kota mempunyai kewajiban untuk memberikan dan menciptakan sistem informasi desa bagi masyarakatnya.

Mendasar dari peraturan tersebut Pemerintah Kabupaten Kebumen memperkuat dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2015 tentang sistem informasi desa. Peraturan Bupati mengenai sistem informasi desa merupakan pintu gerbang desa untuk melakukan pembangunan desa dengan berbasis data yang jelas dan ter up date.

Sebagaimana telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2015 tentang Sistem Informasi Desa, hal tersebut mendorong Pemerintah Desa Pejengkolan untuk memperkuat Sistem Informasi Desa dengan menciptakan website desa yang sudah dimulai melalui inovasi desa pada tahun 2015 pada kepemimpinan Kepala Desa Ibu Muslimah masa bakti 2013- 2019.

Adanya Sistem Informasi Desa yang diterapkan di Desa Pejengkolan ditujukan untuk menjamin hak setiap masyarakat desa untuk mendapatkan informasi publik yang terbuka dan dapat diakses oleh setiap masyarakat, yang diharapkan mampu mendorong partisipasi masyarakat dan peran aktif masyarakat agar terwujudnya pemerintahan desa yang baik, yaitu transparan, efektif, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut merupakan masterplan ataupun tujuan yang dibuat dari adanya sistem informasi desa di Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen yang termuat dalam Peraturan Desa Nomor 2 Tahun 2019. (Azhar, 2017)

Pada penulisan ini peneliti mencoba meneliti desa Pejengkolan tentang evaluasi kualitas pelayanan publik menggunakan Sistem Informasi Desa. Penelitian ini menarik diteliti karena pada tahun 2015 Desa Pejengkolan mendapatkan penghargaan dari Kementrian Desa sebagai desa terbaik nomor 1 tingkat nasional dalam bidang perencanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa melalui SID. (Expres, 2015)

Selain itu kepala desa pejengkolan mendapatkan gelar kepala desa terbaik se-Kabupaten Kebumen tentang administrasi dan pengelolaan keuangan menggunakan SID pada tahun 2019. (Kebumen, 2019)

Menindaklanjuti hal tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di desa Pejengkolan menggunakan Sistem Informasi Desa berbasis website desa.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dibuat oleh penulis seperti diatas, maka penulis telah merancang perumusan masalah yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pejengkolan dengan menggunakan SID”?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan paparan yang telah diurai diatas, tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui “Kualitas pelayanan Publik dengan menggunakan SID pada Pemerintah Desa Pejengkolan”?

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan mampu memberikan acuan informasi ataupun sebagai ilmu pengetahuan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso kabupaten Kebumen melalui Sistem Informasi Desa.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian diharapkan mampu menjadi sarana pemacu Pemerintah Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

### 1.5. Literatur Review

No	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Penulis
1.	ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI TINGKAT KELURAHAN	Memberikan gambaran tentang Pelaksanaan E-Governmnet belum terlaksana secara optimal disebabkan karena faktor sarana prasarana, efisiensi, kepuasan masyarakat belum terpenuhi	(Ramdani, 2018)
2.	PEMANFAATAN E - GOVERNMENT PADA DESA WONOKARTO UNTUK MENINGKATKAN AKURASI DAN INFORMASI POTENSI DESA	Mendeskripsikan tentang Pemanfaat E-government di desa Wonokarto diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Desa Wonokarto, serta untuk memudahkan masyarakat dalam mencari Informasi mengenai desa Wonokarto	(Tua & Syofian, 2019)
3.	PENERAPAN DAN PELATIHAN SID DALAM RANGKA GOOD	Peneliti menemukan bahwa penerapan SID berbasis Web kepada pemerintah desa	(Barat, 2019)

	CORPORATE GOVERNANCE DI KABUPATEN BANDUNG BARAT KECAMATAN PAROMPONNG JAWA BARAT	Cihanjuang penting dilakukan agar dapat menerapkan E-government dengan baik.	
4.	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT	Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan E-Ktp dipengaruhi oleh beberapa subvariabel yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Kesimpulan menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota depok.	(Rezha, 2013)
5.	PENERAPAN APLIKASI DALAM MENGOLAH ASET DESA ( STUDI	Penelitian mengkaji tentang pentingnya penggunaan aplikasi desa dalam hal pengelolaan dan	(Sihombing et al., 2020)

	KASUS KEPENGHULUAN SRI KAYANGAN	pendayagunaan aset desa agar lebih efektif dan baik	
6.	RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PUBLIK BERBASIS WEB (STUDI KASUS : DESA DURIAN KECAMATAN PADANG CERMIN KABUPATEN PESAWARAN)	Peneliti menyimpulkan bahwa peran website memudahkan membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang syarat syarat untuk membuat surat surat penting termasuk SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	(Melinda et al., 2018)
7.	SISTEM INFORMASI UKM BERBASIS WEBSITE PADA DESA SUMBER JAYA	Penelitian ini merujuk pada upaya penggunaan website untuk promosi produk serta upaya mendorong UKM supaya dikenal lebih luas.	(William et al., 2015)
8.	SISTEM INFORMASI PEMBANGUNAN DESA TANJUNG SIMANDOLAK BERBASIS WEB	Penelitian ini berkesimpulan bahwa pentingnya penggunaan website agar masyarakat mudah mendapat informasi serta mendorong terciptanya prinsip tranparasi tentang penggunaan anggaran desa	(Polignano, 2019)

9.	PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DESA TERINTEGRASI STUDI KASUS DESA MELUNG	Kesimpulan penelitian ini adalah perlunya trobosan baru yaitu Penggunaan sistem Prototype monitoring dalam pelayanan agar memudahkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.	(Rifai et al., 2020)
10.	Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang	Menjabarkan tentang kualitas pelayanan publik yang dilakukan di kantor pemerintah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan Mertoyudan sudah berjalan dengan baik.	(Iv, 2009)

Table 1. Literatur Review

Berdasarkan literature review yang sudah dibuat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang akan saya lakukan memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut terletak pada titik fokus penelitian serta topik yang berbeda. Penelitian ini berbeda dari penelitian yang lain karena penelitian ini akan berfokus untuk mengetahui penggunaan Sistem Informasi Desa pada Pemerintah Desa Pejengkolan dalam pelayanan publik.

## **1.6. Kerangka Teori**

Pada bagian sub bab ini akan menjelaskan tentang definisi dan indicator yang digunakan untuk pengukuran terhadap suatu variable dalam penelitian. Maka sebab itu penulis ingin menggunakan teori teori yang ada dibawah ini sebagai berikut :

### **1.6.1. Evaluasi**

Evaluasi merupakan kegiatan atau aktivitas untuk menilai sesuatu secara yang terencana, sistematis, serta juga terarah dengan berdasarkan tujuan yang jelas. Arti evaluasi menurut Suharismi Arikunto ini merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. (Pemberitahuan et al., 2020).

Evaluasi adalah hasil yang didapat dari suatu penilaian kegiatan baik yang menyangkut tentang arti maupun nilai, sedangkan kegiatan untuk mendapatkan suatu pemberian nilai ataupun arti tersebut adalah evaluasi. (Γεωργία Γ. Φασόνη-Μπαρκά, 2010)

### **1.6.2. Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan secara umum adalah sesuatu kegiatan ataupun aktivitas yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan tersebut. Dalam arti luas bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan orang lain dengan menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Secara hakikat bahwa pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang merupakan proses.

Ibrahim (2008) dalam (Handoyo, 2012) memiliki pandangan tentang pelayanan yaitu bahwa pelanggan mengharapkan suatu informasi yang dapat diterima dari pemberi pelayanan. Kegiatan tersebut sangat bergantung pada apa yang diterima oleh pelanggan terhadap apa yang sudah mereka bayar. Sehingga kegiatan ataupun proses tersebut sangat sulit untuk di prediksi dan sangat sukar untuk diukur.

Kurniawan (2005) dalam (Handoyo, 2012) turut mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan pemberian sebuah layanan atau fasilitas kepada warga ataupun masyarakat dengan adanya kepentingan kepada organisasi tersebut yang dijalankan dengan peraturan dan tata laksana yang sudah ditetapkan dari pemberi layanan tersebut

Helien (2004:7) dalam (Gofur, 2019) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang berfokus kepada pelanggan dengan mengutamakan beberapa faktor yang dapat di rasa, di dengar, di raba seperti contoh warna, berat dan ukuran. Selain itu ada faktor lain yang sukar untuk di ukur dan bersifat subjektif yaitu seperti rasa nyaman, rasa santai, kepercayaan merupakan faktor yang tidak diajarkan namun dapat dipengaruhi.

Dari beberapa pengertian pelayanan yang sudah dipaparkan oleh para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan pelayanan adalah suatu kegiatan yang memberikan menyiapkan dan memfasilitasi pelanggan atau masyarakat terkait dari produknya yang berupa barang maupun jasa agar pelanggan tersebut puas. Pelayanan tersebut memiliki arti pokok ataupun makna untuk memenuhi kebutuhan dan kemudahan

untuk pelanggan. Tidak hanya sekedar memfasilitasi ataupun mencapai target sasaran dari terpenuhinya kebutuhan pelanggan, namun kepuasan atau pemenuhan kepuasan dari pelanggan adalah inti dari pelayanan.

### **1.6.3. Pengertian Pelayanan Publik**

Public Service (Pelayanan Publik) adalah wujud dari pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai abdi Negara. Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah dengan bentuk jasa maupun barang dalam rangka memenuhi kebutuhan yang ada didalam masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Robert (1996:30) dalam (Amalia, 2018) Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelaksanaan ketertiban maupun Aktivitas pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat pusat maupun daerah, instansi ataupun lembaga dalam bentuk jasa maupun barang demi memenuhi kebutuhan yang ada pada masyarakat.

Publik adalah masyarakat itu sendiri, bahwa masyarakat itu seharusnya di layani, diurus serta diatur oleh pemerintah sebagai pihak administrator. Terkadang

bertindak sebagai penguasa dalam mengatur pengaturan hukum tata negaranya juga perlu di lakukan pemerintah. (Kencana Inu, 1999) dalam (Pelayanan et al., 2011).

Pelayanan Publik adalah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan diberikan kepada masyarakat yang mempunyai keinginan atau kepentingan pada organisasi tersebut yaitu lembaga maupun pemerintah. (Kurniawan, 2017) .

Pelayanan publik adalah suatu proses yang diupayakan oleh suatu lembaga, organisasi ataupun institusi untuk memberikan layanan, bantuan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan tersebut dengan memberikan kemudahan kepentingan publik, memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Djamrud, 2015).

#### **1.6.4. Asas Asas Pelayanan Publik**

Menurut temuan yang ditemukan oleh (Akhmad, Mustanir, dan Ramadhan 2018) dalam buku (Sapri., S.Sos., 2020) memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan berjalan efektif jika menerapkan asas asas yang tertuang dibawah ini :

1. Tranparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Bahwa Pelayanan publik memiliki beberapa asas yang harus diperhatikan agar pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif efisien dan cepat. Faktor tersebut mendorong kualitas pelayanan publik yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan.

#### **1.6.5. Kualitas pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan merupakan informasi tentang ukuran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik. (Cindy Juwita Dessyana, 2012)

Untuk mengukur dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:98) dalam (Pelayanan et al., 2011), memberikan gambaran bahwa terdapat lima dimensi umum untuk mengukur kualitas ataupun mutu dari sebuah pelayanan

1. Realibility ( Akurasi Pelayanan )
2. Responsiveness ( Ketepatan Waktu Pelayanan )
3. Assurance ( Jaminan/Tanggung Jawab )
4. Emphaty ( Empati/Kesopanan )
5. Tangibles ( Ketersediaan Pelayanan )

#### **1.6.6. Sistem Informasi Desa**

##### **a. Pengertian Sistem**

Fatansyah (2015:11) memberikan penjelasan bahwa sistem adalah sebuah paduan yang berkaitan terdiri dari beberapa komponen yang memiliki fungsi fungsi

khusus dan berjalan bersama dengan tujuan yang sama untuk mencapai target tersebut. (BPAKHM Unniversitas Negeri Padang, 2021) .

Menurut Fat sistem adalah kumpulan dari benda nyata yang abstrak dan mempunyai bagian bagian atau komponen yang saling berhubungan, berkesinambungan yang menyeluruh menjadi satu bagian ataupun satu unit untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hutahean, 2014) .

#### **b. Pengertian Informasi**

Burch dan Strater menjelaskan tentang informasi sebagai pengolahan data maupun pengumpulan untuk yang menghasilkan suatu ilmu, keterangan maupun pengetahuan (Om.makplust, 2015)

#### **c. Sistem Informasi**

Sistem Informasi adalah sistem yang telah meng-input untuk mengumpulkan dan mengolah data guna menghasilkan suatu keterangan maupun laporan yang mewakilkan data maupun informasi. Sistem informasi merupakan basis data yang telah terkumpul dengan bahasa pemrograman. (Arquitectura et al., 2015).

#### **d. Pengertian Sistem Informasi Desa**

Sistem Informasi Desa merupakan faktor yang tidak bisa dipisahkan dari sebuah pelaksanaan peraturan Per-Undang Undangan Desa. Pada bagian ke-III Undang Undang Desa Pasal 86 mengenai Sistem Informasi Pembangunan Desa,

menyebutkan tentang desa mempunyai hak untuk mendapatkan informasi melalui sistem informasi yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Setempat. (Sempu, 2017) .

Sistem Informasi Desa adalah sebuah sistem ataupun rangkaian jaringan yang memiliki tujuan untuk pengelolaan kompetensi sumber daya yang ada pada suatu kelompok atau komunitas. (Ranggoini Jahja dkk, 2012: 19 dalam (Sulistiyowati et al., 2014) .

Sistem Informasi Desa adalah suatu sistem yang digunakan untuk membantu pemerintah desa dalam menyelesaikan urusan maupun kepentingan yang berkaitan pada pengelolaan kependudukan desa seperti pengelolaan surat menyurat, administrasi desa maupun dalam pengelolaan tentang kependudukan desa mengenai pendatang maupun penduduk asli (Yang et al., 2017) .

Sistem Informasi Desa menurut pandangan dari Combine Resource Institute (Wilhem Wau: 2012) dalam jurnal (Sulistiyowati & Dibyorin, 2013) memiliki beberapa manfaat, antara lain yaitu :

### **1. Perencanaan Pembangunan**

Perencanaan pembangunan menghasilkan suatu proses yang diadakan di desa dengan partisipasi masyarakat melalui Musrenbang. Hasil keputusan dari Musrenbang dapat diambil melalui Sistem Informasi Desa, sehingga berjalan lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat.

### **2. Keterbukaan Informasi**

Adanya Sistem Informasi Desa menimbulkan dampak yang cukup baik yaitu mendorong terwujudnya Transparansi dari lembaga ataupun Pemerintah Desa. Sistem Informasi Desa ini menjadikan komunikasi antara Pemerintah dengan masyarakat semakin terbuka sehingga tidak ada lagi penghambat status dalam memberikan pelayanan maupun memberikan informasi.

### **3. Pendataan Data Kemiskinan,**

Pendekatan model partisipatif memungkinkan pendataan data penduduk miskin di desa yang lebih akurat karena menggunakan Sistem Informasi Desa.

### **4. Pelayanan Publik**

Seluruh data tentang kependudukan desa, keuangan desa serta administrasi desa tersimpan dalam satu ruangan sistem yang disebut Database. Dengan demikian proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa akan berjalan lebih cepat, akurat, efisien dan lebih efektif.

(SELEPOLE, 2018) memaparkan tentang perencanaan penerapan Sistem Informasi Desa akan lebih baik jika mengacu pada beberapa faktor dibawah ini antara lain, yaitu:

- a. Sistem Informasi Desa merupakan kewajiban dan kewenangan dari pemerintah daerah tingkat kabupaten atau kota
- b. Pengelolaan data pada Sistem Informasi Desa merupakan data yang terbuka
- c. Sistem Informasi Desa merupakan sumber daya manusia tidak hanya sebatas teknologi.

- d. Adanya Sistem Informasi Desa untuk tidak menghilangkan kesempatan, peluang serta usaha desa untuk membangun informasi dan data yang sesuai dengan kewenangan desa yang berskala lokal
- e. Sistem Informasi desa dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan kebutuhan desa agar tetap melaksanakan, mengembangkan, memiliki dan menggunakan data atau informasi sebagai bagian dari perencanaan di tingkat desa yang merupakan satu kesatuan.
- f. Dalam informasi desa, data yang standar atau sesuai, tidak boleh menghilangkan kesempatan pemerintah desa untuk mengembangkan data yang sesuai terkait dengan kewenangan lokal berskala desa.

## **1.7. DEFINISI KONSEPTUAL**

Penelitian ini berfokus pada Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik menggunakan SID pada Pemerintah Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen. Hal tersebut mengacu pada UU nomor 6 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa *Desa berhak mendapatkan ases informasi melalui sistem Informasi Desa yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten /Kota*". Selanjutnya, definisi konseptual pada penelitian ini adalah :

- a. Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan atau aktivitas untuk menilai sesuatu secara yang terencana, sistematis, serta juga terarah dengan berdasarkan tujuan yang jelas. Arti evaluasi menurut Suharismi Arikunto ini merupakan

serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. (Pemberitahuan et al., 2020)

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan merupakan informasi tentang ukuran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik. (Cindy Juwita Dessyana, 2012)

c. Sistem Informasi Desa

(Sulistiyowati et al., 2014) memaparkan tentang sistem informasi desa sebagai sebuah sistem ataupun rangkaian jaringan yang memiliki tujuan untuk pengelolaan kompetensi sumber daya yang ada pada suatu kelompok atau komunitas.

## **DEFINISI OPERASIONAL**

Definisi operasional adalah ciri yang sudah ditetapkan yang kemudian akan dipelajari sehingga akan menjadikan variable yang dapat dipelajari ataupun di ukur. (Sugiono, 2015) dalam (Ridho Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Muhammad Eko Atmojo, David Efendi, 2020).

Berikut merupakan definisi dari kualitas pelayanan publik yang digunakan untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi Desa pada Pemerintah Desa Pejengkolan Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:98) dalam (Pelayanan et al., 2011), menjelaskan bahwa untuk mengukur dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi dalam memberikan jasa, memberikan gambaran bahwa terdapat lima dimensi umum untuk mengukur kualitas ataupun mutu dari sebuah pelayanan

1. Realibility ( Akurasi Pelayanan )
2. Responsiveness (Ketepatan Waktu Pelayanan)
3. Assurance ( Jaminan/Tanggung Jawab )
4. Emphaty ( Empati/Kesopanan )
5. Tangibles ( Berwujud/Ketersediaan Prasarana )

## **1.8. METODE PENELITIAN**

### 1.9.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang jenis temuan temuannya tidak dilakukan melalui prosedur prosedur yang bersifat statistik atau jenis penelitian yang temuannya tidak bisa dikuantifikasikan. (*Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa, n.d.*).

Penelitian kualitatif dalam melihat dan memahami suatu fenomena dari sebuah subjek penelitian, sebagai contoh seperti persepsi masyarakat, motivasi, digambarkan dengan bentuk kata kata dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Jenis pendekatan penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini berusaha mendeskripsikan tentang suatu fenomena ataupun peristiwa yang terjadi di

lapangan serta memberikan gambaran dan menginterpretasikan pemecahan permasalahan menggunakan data dan informasi yang ada, serta memberikan penjelasan mengenai variable yang akan diteliti. Dari pemaparan diatas maka akan memberikan sebuah pandangan tentang Efektifitas Sistem Informasi Desa sebagai Platform Pelayanan Publik Pemerintah Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen Tahun 2021.

### 1.9.2 Teknik Pengumpulan data

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data pada penelitian dengan metode interaksi tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui dan mencari permasalahan yang akan dijadikan sebagai penelitian serta untuk mengetahui berbagai hal lainnya yang lebih mendalam dari responden. (Sugiono, 2012) dalam (Effendy & Sunarsi, 2020).

Teknik wawancara yang digunakan adalah menggunakan wawancara tidak formal. Narasumber yang digunakan untuk melakukan wawancara adalah orang yang dianggap mengerti mengenai permasalahan tentang Sistem Informasi Desa. Dalam hal tersebut maka dapat digunakan untuk mencari data dan informasi terkait penelitian yang dilakukan yaitu Penerapan Sistem Informasi Desa di Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen.

#### **b. Data Narasumber**

##### 1. Narasumber 1

Nama : Ibu Muslimah  
Pekerjaan : Kepala Desa Pejengkolan  
Usia : -  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor HP : 085200286351

Alasan memilih narasumber tersebut karena Ibu tersebut merupakan Kepala Desa Pejengkolan yang dimana dapat dikatakan bahwa Ibu Muslimah mempunyai materi, pengaruh dan wawasan yang paling besar dalam hal sistem informasi desa dan pelayanan Publik.

## 2. Narasumber 2

Nama : Puriman  
Pekerjaan : Carik Desa Pejengkolan  
Usia : -  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor HP : 081225002515

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Pak Puriman menjabat sebagai Carik desa Pejengkolan dan diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang valid dan terpercaya.

## 3. Narasumber 3

Nama : RNG Isyfa

Pekerjaan : Admin Sistem Informasi Desa  
Usia : 27 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor Hp : 082325038159

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Ibu Isyfa menjabat sebagai admin dari sistem informasi desa, bahwa yang menerima keluhan dan aduan dari masyarakat adalah melalui Ibu Isyfa, maka dari hal tersebut diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang akurat.

#### 4. Narasumber 4

Nama : Foltama Juna Prasetya  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Usia : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor Hp : 081337271246

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Pak Foltama merupakan warga asli Desa Pejengkolan. Sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Pejengkolan melalui sistem informasi desa.

#### 5. Narasumber 5

Nama : Wiji Lestari  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Usia : 20 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Pejengkolan RT 01  
Nomor Hp : 085839594365

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Pak Satria merupakan warga asli Desa Pejengkolan. Sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Pejengkolan melalui sistem informasi desa.

#### 6. Narasumber 6

Nama : Toni  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Usia : 25 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor Hp :081548646489

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Pak Toni merupakan warga asli Desa Pejengkolan. Sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Pejengkolan melalui sistem informasi desa

#### 7. Narasumber 7

Nama : Suprasetyo  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Usia : 29 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Alamat : Desa Pejengkolan  
Nomor Hp : 082266476415

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Pak Supras merupakan warga asli Desa Pejengkolan. Sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Pejengkolan melalui sistem informasi desa

#### 8. Narasumber 8

Nama : Unifa  
Usia : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nomor Hp : -

Alasan memilih narasumber tersebut adalah karena Ibu Unifa merupakan warga asli Desa Pejengkolan. Sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa Pejengkolan melalui sistem informasi desa

### c. Dokumentasi

Penelitian dengan jenis penelitian Kualitatif memiliki faktor yang perlu dipenuhi untuk melakukan penelitian yaitu membutuhkan beberapa data yaitu data primer dan data sekunder sebagai faktor penunjang penelitian agar data dan informasi semakin lengkap.

Dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian sebagai bahan data seperti data kependudukan, surat surat penting, peta, statistik, grafik, foto dan lain sebagainya. Endang Danial (2009:79) dalam (Saepudin, 2011)

Pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian adalah untuk mengetahui data yang valid. Hal tersebut karena agar data yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. Metode dokumentasi yang digunakan adalah mengetahui arsip arsip dan dokumen pada Desa Pejengkolan Kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen.

### **1.9.3 Teknik analisis data**

Bogdan dan Taylor memberikan penjelasan analisis data sebagai proses menemukan tema dan meneruskan hipotesis dengan melakukan perincian usaha formal yang dapat membantu tema dan hipotesis tersebut. (Setiawan, 2021) .

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisa data yang diambil dari pengembangan teori buku Penelitian Kualitatif Ilmu Pemerintahan. (Ridho Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Muhammad Eko Atmojo, David Efendi, 2020):

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan metode yang sudah ditentukan dan mengumpulkan data data yang berkaitan dengan penelitian. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah menggunakan metode wawancara. Hasil dari sebuah wawancara yang mendalam akan mendapatkan berbagai informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian

b. Seleksi Data

Data yang telah diterima dari narasumber kemudian akan di pilah dan dipilih yang selanjutnya akan dipilih yang sesuai, yang relevan ataupun yang berguna untuk kebutuhan penelitian.

c. Analisis antar variable dan verifikasi data

Peneliti akan berusaha mengaitkan temuan satu variable ataupun variable dengan yang lainnya ataupun indikator dengan yang lainnya.

d. Penarikan kesimpulan

Setelah mendapatkan data data yang sudah digunakan peneliti memberikan interpretasi tentang data dan dokumen tersebut lalu menarik kesimpulan.