

# Keterwujudan asas-asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan berbasis Sistem Informasi Desa di Kalurahan Panggungharjo

Frisca Dyan Areza <sup>a,1</sup>, Suharno <sup>b,2</sup>

<sup>1</sup> ([friscadyan.2019@student.uny.ac.id](mailto:friscadyan.2019@student.uny.ac.id)) Mahasiswa Departemen PKnH, FISHIPOL, UNY

<sup>2</sup> ([suharno@uny.ac.id](mailto:suharno@uny.ac.id)) Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Politik, UNY

<sup>a</sup> Mahasiswa (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

<sup>b</sup> Dosen (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Desa (SID) dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo, mendeskripsikan kendala yang dihadapi pemerintah Kalurahan Panggungharjo dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik berbasis SID, serta menganalisis solusi Pemerintah Kalurahan Panggungharjo dalam mengatasi kendala penerapan SID dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Penentuan subjek secara *purposive* yaitu Lurah, Jagabaya, Kamituwo, Manajer Data PSID dan masyarakat. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Implementasi SID dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo berjalan dengan baik meskipun belum optimal. Sebelas asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 telah terlaksana dari 12 asas yang ada. (2) Kendala yang dihadapi oleh pemerintah kalurahan terbagi kedalam kendala pelaksanaan pelayanan berbasis SID, kendala dalam pengembangan SID dan kendala yang dirasakan oleh masyarakat. (3) Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala proses pelayanan publik berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo telah memenuhi dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sesuai dengan teori dimensi pelayanan publik.

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the implementation of the Village Information System (SID) in realizing good public services in Panggungharjo Subdistrict, describe the obstacles faced by the Panggungharjo Subdistrict government in providing good SID-based public services, and analyze the Panggungharjo Subdistrict Government's solutions in overcoming obstacles to implementing SID in realizing good public services. Subject determination purposive namely the Village Head, Jagabaya, Kamituwo, PSID Data Manager and the community. Data collection uses interviews, observation and documentation. The results of this research show that: (1) The implementation of SID in realizing good public services in Panggungharjo District is going well even though it is not yet optimal. Eleven principles of public service according to Law Number 25 of 2009 Article 4 have been implemented from the 12 existing principles. (2) The obstacles faced by sub-district governments are divided into obstacles in implementing SID-based services, obstacles in developing SID and obstacles felt by the community. (3) The solutions implemented to overcome obstacles to the SID-based public service process in Panggungharjo District have met the dimensionstangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy in accordance with the theory of dimensions of public service.*

## Sejarah Artikel

Diterima : 6 Februari 2024

Disetujui : 6 Februari 2024

## Kata Kunci:

Pelayanan publik, Sistem Informasi Desa

## Keywords:

Public service, Village Information System

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak terpisahkan dari kehidupan. Perkembangan teknologi di Indonesia dapat kita jumpai dalam berbagai sub bidang kehidupan masyarakat. Dalam hal pemerintahan, perkembangan teknologi yang ada di Indonesia digunakan sebagai media baru dalam pemenuhan kepentingan, mempermudah dan mempercepat layanan yang digunakan oleh masyarakat (Pangaribowo, 2022, p.1). Pada bidang

pemerintahan, pelayanan publik termasuk salah satu sub bidang yang selalu menghadirkan sebuah inovasi dalam mempercepat terselenggaranya pelayanan masyarakat dan memecahkan suatu permasalahan yang muncul didalam masyarakat (Mardhatillah & Novella, 2022, p.115).

Kebijakan pelayanan publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia harus mampu mewujudkan terselenggaranya keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia melalui ada dan dipenuhinya standar pelayanan (Kusdarini, 2019, p.22). Setiap warga negara memiliki hak dasar untuk mendapatkan pelayanan atas barang, administrasi, dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suryantoro & Kusdyana, 2020, p.224). Setiap warga negara memiliki hak dasar untuk mendapatkan pelayanan atas barang, administrasi, dan jasa yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Suryantoro & Kusdyana, 2020, p.224).

Wujud upaya tanggap dari adanya perkembangan teknologi, upaya pengembangan *e-government* gencar dilakukan dalam lingkungan birokrasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan mulai digarap secara serius di Indonesia pasca diterbitkannya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government* (Dwiyanto, 2022, p.2). Tujuan dari Inpres ini adalah agar negara dapat menyelenggarakan suatu pemerintahan berbasis pemanfaatan penggunaan perangkat elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pemanfaatan *e-government* dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Panggungharjo, Kapanewon Sewon, Kabupaten Bantul melalui Sistem Informasi Desa dalam pelaksanaan pelayanan publik. *Website* kalurahan digunakan dalam pemberian informasi terkait desa, artikel dan berita, infografis, pengumuman, kegiatan desa, laporan kinerja desa, dan produk hukum. Sedangkan aplikasi digunakan dengan fokus pada bidang pelayanan publik dan pengelolaan informasi data.

Kalurahan Panggungharjo merupakan satu dari lima desa perintis yang menggunakan SID dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bantul. SID di panggungharjo mulai diperkenalkan pada tahun 2014 dan mulai aktif digunakan pada tahun 2016. Pelaksanaan pelayanan publik Kalurahan Panggungharjo menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa (SIPEMDES) yang disediakan oleh PSID Panggungharjo dan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang disediakan oleh Dukcapil Kemendagri. Aplikasi ini digunakan oleh para pamong kalurahan untuk memudahkan proses pemberian pelayanan publik. Aplikasi ini diharapkan akan mampu mempercepat proses pelayanan publik yang ada di desa, baik dalam hal administrasi kependudukan maupun dalam hal surat-menyurat. Sebagai *service provider* (penyedia jasa), Pemerintah Kalurahan Panggungharjo dituntut untuk bisa melaksanakan tugas *public service* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna atau penerima jasa. Proses penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan adanya asas-asas pelayanan. Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dalam kegiatan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang asas-asas pelayanan publik, seperti dikutip dalam Eny Kusdarini (2011, p.190) asas-asas pelayanan publik terdiri dari 12 asas meliputi: asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas

dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Penyelenggara pelayanan publik yang berada pada wilayah pusat, daerah maupun desa di Indonesia wajib mengidahkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya. Asas-asas pelayanan publik tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada seluruh

masyarakat tanpa terkecuali termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Aparat pemerintah sebagai alat administrasi negara diharuskan tunduk terhadap ketentuan tersebut (Kusdarini, 2019, p.30).

Meskipun pelayanan publik di Kalurahan Panggunharjo sudah terlaksana dengan baik pelaksanaannya namun masih terdapat beberapa kendala ataupun permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Seperti masih adanya proses pelayanan secara manual dalam beberapa proses pelayanan, diperlukannya surat pengantar RT dan berkas dokumen cetak, adanya kendala dalam *database* penduduk, dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) pamong kalurahan. Permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kalurahan Panggunharjo ini seharusnya tidak boleh terjadi. Hal ini akan berdampak pada prespektif masyarakat untuk enggan untuk turut serta dalam proses pelayanan publik. Dampaknya adalah akan menurunnya kredibilitas pelayanan publik dimata masyarakat. Adanya pemanfaatan SID seharusnya mampu untuk mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik dengan terwujudnya asas-asas pelayanan publik.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yang digunakan merupakan bentuk penelitian yang menjelaskan, menggambarkan serta mengungkapkan fakta terjadi dilapangan secara tepat dan akurat. Pendekatan kualitatif yang digunakan dengan tujuan mendapatkan pengertian serta pemahaman tentang sebuah fenomena atau perilaku dari manusia yang disajikan secara deskriptif, yaitu berbentuk kata-kata yang disajikan dengan tertulis atau lisan (Moleong, 2010, p.4)

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* merupakan pengambilan data dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2016, p.85). Subjek dalam penelitian ini adalah Lurah, manajer data PSID, Jagabaya, Kamituwo dan masyarakat. Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui proses wawancara dan observasi serta data sekunder yang didapatkan melalui bahan-bahan sebagai pelengkap dan file atau dokumen yang tersedia, dan kepustakaan (Subagyo, 2004, p.88).

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik Triangulasi yang terbagi kedalam dua tipe yaitu triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan teori. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Implementasi Sistem Informasi Desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo

Pelayanan publik memiliki makna melayani dan dilayani. Melayani dimaknai sebagai pemberian pelayanan yang dilakukan secara profesional kepada orang maupun kelompok masyarakat yang dilayani sebagai suatu pemenuhan kebutuhan dari berbagai pihak. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik di definisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kalurahan Panggungharjo sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan hak warga negara untuk mendapatkan pemenuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemanfaatan *e-government* dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Panggungharjo untuk menciptakan pelayanan publik yang mampu memberikan pemenuhan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID). Sistem Informasi Desa (SID) mulai dikembangkan Pemerintah Kalurahan Panggungharjo pada tahun 2014 melalui pengembangan aplikasi SIPEMDES oleh PSID Kalurahan Panggungharjo dan pengelolaan *website* kalurahan. Implementasi SID dalam proses pelayanan publik mulai digunakan pada tahun 2016 melalui pemanfaatan aplikasi SIPEMDES dan SIAK serta pemanfaatan *website* kalurahan.

Pemanfaatan SID merupakan upaya Pemerintah Kalurahan Panggungharjo dalam mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo. Dalam rangka mengetahui keberhasilan implementasi SID untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo perlu dilakukannya analisis dengan indikator asas-asas pelayanan publik sesuai dengan mandat UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

#### a. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum memiliki makna pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan (Nuriyanto, 2014, p.440). Pemanfaatan SID dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo digunakan sebagai upaya dalam mengoptimalkan kepentingan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta pelayanan administrasi secara lengkap dan cepat. *Website* kalurahan juga disertai dengan adanya portal aduan yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memberikan kritik, saran ataupun masukan berdasarkan kepentingan masyarakat.

Implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas kepentingan umum dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf a. Dibuktikan dengan pemanfaatan SID sebagai upaya dalam mengoptimalkan kepentingan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta pelayanan administrasi secara lengkap dan cepat, *website* kalurahan disertai dengan portal aduan sebagai penyalur aspirasi

kepentingan masyarakat dan basis data pada SID yang digunakan dalam perencanaan yang didasarkan kepada kepentingan masyarakat.

b. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajekan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas kepastian hukum dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggunharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf b. Dibuktikan dengan adanya landasan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai landasan dalam pengembangan aplikasi SIPEMDES dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik dalam pengelolaan *website* kalurahan.

c. Asas Kesamaan Hak

Asas kesamaan hak memiliki makna kekuasaan seseorang dalam melakukan suatu perbuatan yang telah diatur dalam undang-undang yang didalam konteks ini adalah pelayanan publik diterima dengan sama antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya. Pemberian pelayanan publik harus diberikan kepada seluruh warga negara Indonesia dan tidak membedakan ras, suku, agama, gender dan status ekonomi (Nuriyanto, 2014, p.440). Pemanfaatan SID dalam proses pelayanan publik di Kalurahan Panggun Harjo dapat di akses oleh semua orang tanpa terkecuali. Pemerintah Kalurahan Panggunharjo memegang prinsip bahwa semua orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan. Implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas kesamaan dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggunharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf c dibuktikan dengan diberikannya akses pelayanan berbasis SID kepada semua orang dan diberikannya hak yang sama dalam mengakses informasi melalui *website* kalurahan.

d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Asas keseimbangan hak dan kewajiban memiliki makna pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan. Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan dan diatur didalam undang-undang (Nuriyanto, 2014, p.440). implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggunharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf d. Dibuktikan dengan implementasi SID dalam pelayanan yang membantu kalurahan dalam menjalankan kewajibannya untuk memberikan hak atas pelayanan yang cepat dan adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat. SID juga membantu masyarakat dalam menjalankan kewajibannya untuk mematuhi aturan pelayanan yang sudah tersedia melalui *website* kalurahan.

e. Asas Keprofesionalan

Pelaksanaan pelayanan dalam asas keprofesionalitasan ini harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang dan tugas yang di ampu (Nuriyanto, 2014, p.440). implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas keprofesionalan dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf e. Dibuktikan dengan sebagian besar proses pelayanan publik sudah dapat terlaksana dengan tepat waktu melalui pemanfaatan SID serta adanya keahlian dari para *staff* pelayanan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan publik berbasis SID (SIPEMDES, SIAK, *Website*) dan adanya program rotasi sumber daya pamong sebagai upaya pelatihan tanggung jawab Pamong Kalurahan dalam menjalankan proses pelayanan publik.

f. Asas Partisipatif

Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan asas partisipatif harus disertai dengan peningkatan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan keikut sertaan dalam memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas partisipatif dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf f dibuktikan dengan adanya fasilitas portal aduan pada *website* kalurahan sebagai upaya mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Lembaga PSID sebagai pengelola SID yang digunakan dalam proses pelayanan publik juga merupakan wujud implementasi asas partisipatif untuk memberikan wadah bagi warga kalurahan untuk dapat turut serta dalam pengelolaan SID di Kalurahan Panggungharjo.

g. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil. Dalam proses pelayanan publik, pemerintah diwajibkan untuk memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat yang terdiri dari berbagai macam latar belakang pendidikan, jenis kelamin, warna kulit, agama, ras, serta kelompok maupun golongan yang beragam. implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf g dibuktikan dengan pemanfaatan SID melalui aplikasi SIPEMDES dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada semua orang dan tidak memandang asal, agama, suku, dan latar belakang pemohon. Semua memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo. *Website* kalurahan juga dapat diakses oleh semua orang untuk mendapatkan keterbukaan informasi dan dapat turut serta memberikan partisipasi melalui aspirasi yang dapat disampaikan melalui portal aduan oleh semua orang tanpa terkecuali.

h. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan memiliki makna setiap penerima pelayanan publik harus dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID sudah mampu mewujudkan

terlaksananya asas keterbukaan dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf h dibuktikan dengan adanya keterbukaan informasi produk hukum dan keterbukaan informasi publik melalui adanya 47 kategori berita yang disediakan didalam *website* kalurahan. Adanya lembaga PSID sebagai pengelola SID juga menjadi upaya dari pemerintah kalurahan dalam memberikan kemudahan masyarakat mendapatkan akses informasi publik.

i. Asas Akuntabilitas

Asas akuntabilitas memiliki makna proses penyelenggaraan pelayanan publik yang harus mampu dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID sudah mampu mewujudkan terlaksananya asas akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf i dibuktikan dengan pemanfaatan *website* kalurahan sebagai sarana bagi pemerintah kalurahan untuk menyampaikan berbagai laporan pertanggung jawaban dalam bentuk produk hukum, berita maupun laporan kegiatan kepada masyarakat. Aplikasi SIPEMDES dan SIAK yang digunakan dalam pelayanan publik juga memiliki peran dalam mewujudkan ketelusuran data pelayanan yang akan dijadikan sebagai bahan penyusunan program dan kebijakan bagi pemerintah kalurahan.

j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Asas ini memiliki makna bahwa proses pelayanan publik harus memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan, sehingga akan tercipta suatu keadilan dalam proses pelayanan (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID belum mampu mewujudkan terlaksananya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf j dibuktikan dengan belum adanya sistem pelayanan publik berbasis SID yang dapat di akses secara *online* sehingga akan memudahkan kelompok rentan untuk memperoleh pelayanan publik dengan mudah tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan terpadu Kalurahan Panggungharjo.

k. Asas Ketepatan Waktu

Asas ketepatan waktu mengandung makna bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID telah mampu mewujudkan terlaksananya asas ketepatan waktu dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf k dibuktikan dengan proses pelayanan publik yang dapat dilaksanakan dengan standar maksimal 1 jam pelayanan melalui adanya pemanfaatan SID melalui aplikasi pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo.

l. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dilakukan secara cepat, mudah serta terjangkau (Nuriyanto, 2014, p.440). Implementasi SID telah mampu mewujudkan terlaksananya asas ketepatan waktu dalam pelayanan publik di Kalurahan Panggungharjo sesuai dengan Undang-Undang

No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf l dibuktikan dengan adanya peran SID dalam mewujudkan terlaksananya asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan melalui pemanfaatan aplikasi pelayanan yang membantu kecepatan proses pelayanan serta *website* kalurahan yang memberikan kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan secara mudah dan tidak berbelit-belit.

## 2. Kendala Implementasi Sistem Informasi Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Kalurahan Panggungharjo

Kendala implementasi SID dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo terbagi kedalam tiga bidang sebagai berikut

### a. Kendala pelaksanaan pelayanan publik berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo

#### 1) Kurangnya *staff* dalam pelaksana pelayanan publik

Kendala kurangnya *staff* dialami oleh lembaga PSID sebagai lembaga pengelola *website* desa dan perancang aplikasi SIPEMDES yang digunakan dalam proses pelayanan. Lembaga PSID memiliki kendala kekurangan tim dalam pengelolaan *website* dan *maintenance* aplikasi pelayanan. Pada proses pelayanan, Kalurahan Panggungharjo hanya memiliki delapan *staff* pelayanan yang harus mampu memberikan pelayanan kepada puluhan ribu warga Panggungharjo secara adil dan profesional.

#### 2) *Database* Kependudukan yang tidak bisa di-*update* secara cepat

Kalurahan Panggungharjo juga mengalami kendala *database* kependudukan yang tidak bisa di *update* secara cepat. Untuk menciptakan aplikasi SIPEMDES yang mampu bekerja secara optimal, dibutuhkan *update database* kependudukan yang harus dilakukan secara cepat dan berkala.

#### 3) Masyarakat kurang aktif dalam memanfaatkan fasilitas SID

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan SID terutama *website* desa sebagai salah satu fasilitas pelayanan publik juga menjadi kendala dalam proses pelayanan. Sebaik apapun fasilitas pelayanan publik berbasis SID yang disediakan oleh pemerintah kalurahan akan sia sia jika tidak adanya peran aktif masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas tersebut. Sehingga diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah desa sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan untuk memanfaatkan fasilitas SID yang telah ada agar tercipta pelayanan publik yang baik.

#### 4) Tingginya tingkat mobilitas penduduk di Kalurahan Panggungharjo

Letak Wilayah Kalurahan Panggungharjo yang strategis menyebabkan cepatnya pertumbuhan ekonomi di wilayah Kalurahan Panggungharjo sehingga memicu adanya mobilitas kependudukan yang tinggi di wilayah Kalurahan Panggungharjo. Banyak penduduk yang datang ke kalurahan untuk meminta surat keterangan domisili maupun surat keterangan domisili usaha, namun kalurahan belum memiliki data dari penduduk tersebut karena belum tercantum didalam *database* akibat *database* yang tidak bisa di *update* dengan cepat. Sehingga hal ini juga menjadi kendala dalam proses pelayanan karena pelayanan

akan menjadi lebih lambat dan mengharuskan pelayanan dilakukan secara manual.

b. Kendala Pengembangan Sistem Informasi Desa di Kalurahan Panggungharjo

1) Aplikasi SIPEMDES tidak dapat terintegrasi dengan *database* kependudukan.

Aplikasi SIPEMDES yang digunakan dalam proses pelayanan publik saat ini belum mampu menampung semua data kependudukan. Kendala ini akan berdampak pada proses pelayanan menjadi lebih lambat dan harus dilaksanakan secara manual.

2) Kurangnya Sumber Daya Manusia sebagai pengelola SID

PSID Panggungharjo sebagai lembaga pengelola *website* dan perancang aplikasi SIPEMDES terkendala kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan SID. Lembaga PSID Panggungharjo belum memiliki *staff* ahli yang memiliki keahlian dalam pemograman dan pengelolaan aplikasi sehingga belum dapat mengembangkan aplikasi dengan fungsi sesuai yang diharapkan.

3) Transfer informasi yang kurang lancar antara pemerintah kalurahan dan lembaga PSID.

Komunikasi antara pemerintah kalurahan dengan lembaga PSID menjadi kendala dalam pengembangan SID. Beberapa berita dan dokumen yang harus disampaikan kepada masyarakat melalui *website* kalurahan terkadang terlambat untuk disampaikan. Kurang cepatnya proses transfer informasi ini menyebabkan proses *update* informasi melalui berita ataupun artikel yang dibuat oleh PSID Panggungharjo di *website* desa menjadi terhambat. Sehingga proses ini akan mengganggu kelancaran informasi publik yang diterima oleh masyarakat.

4) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan SID

Banyak masyarakat yang masih enggan untuk membuka *website* untuk mempersiapkan dokumen berkas persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan. Sehingga banyak masyarakat yang memiliki kendala dokumen yang tidak lengkap dengan alasan tidak mengetahui kelengkapan persyaratan.

c. Kendala yang dirasakan masyarakat dalam proses pelayanan publik berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo

1) Masih terdapat beberapa masalah pada *website* kalurahan

Tampilan *website* Kalurahan Panggungharjo yang masih menggunakan warna-warna dasar seperti kombinasi warna putih dan hitam membuat situs *website* dinilai kurang atraktif. Beberapa sub menu dan tampilan yang tersedia di *website* desa juga mengalami kendala sulit dan membutuhkan waktu lama untuk bisa di akses.

2) Pelayanan publik belum bisa dilakukan secara online

Meskipun telah menggunakan SID dalam proses pelayanan, bentuk pelayanan publik yang ada di Kalurahan Panggungharjo saat ini masih mengkombinasikan antara pelayanan manual dan pelayanan berbasis *e-government*. Proses awal pelayanan publik masih harus dilakukan masyarakat

secara manual dengan datang langsung ke kantor layanan terpadu Kalurahan Panggungharjo dengan membawa berkas persyaratan dan proses pengurusan dokumen baru akan dilakukan menggunakan pemanfaatan SID.

### 3. Solusi Mengatasi Kendala Implementasi Sistem Informasi Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik Di Kalurahan Panggungharjo.

Kendala implementasi SID dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo terbagi kedalam tiga bidang sebagai berikut:

a. Solusi mengatasi kendala proses pelayanan berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo.

- 1) Menambah staff muda untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik berbasis SID.

Penambahan *staff* muda ini merupakan bentuk respon dari pemerintah kalurahan dalam menyediakan dan membantu pelayanan agar dapat berjalan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan masyarakat

- 2) Proses administrasi pelayanan yang dilakukan secara manual.

Sebagai bentuk upaya pemerintah kalurahan dalam mengatasi kendala akses *database* serta *database* kependudukan yang tidak dapat dilakukan secara berkala, Pemerintah Kalurahan Panggungharjo menghadirkan solusi dengan melakukan proses administrasi pelayanan secara manual bagi masyarakat yang belum terdata didalam *database* kependudukan.

- 3) Sosialisasi secara berkala kepada masyarakat melalui media social dan secara konvensional

Sosialisasi dilakukan dengan memberikan informasi terkait keberadaan website kalurahan serta pemanfaatan *website* kalurahan kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial kalurahan dan secara konvensional melalui pertemuan masyarakat.

- 4) Melakukan *data mining* untuk mengatasi permasalahan tingginya mobilitas penduduk.

Kalurahan Panggungharjo memanfaatkan prosedur *data mining* (prosedur menambang data) atau mengumpulkan data kependudukan. Upaya *data mining* dilakukan melalui pamong desa terutama para dukuh dari setiap padukuhan yang ada di Kalurahan Panggungharjo untuk melakukan pengumpulan data penduduk masuk dan keluar di setiap wilayahnya

b. Solusi Mengatasi Kendala Pengembangan SID di Kalurahan Panggungharjo

- 1) Mengembangkan sistem data baru

Pemerintah Kalurahan Panggungharjo mengembangkan sistem data baru yang dilakukan melalui proses pendataan masyarakat untuk mengatasi kendala tidak dapat terintegrasikannya aplikasi SIPEMDES dengan database kependudukan secara cepat. Sistem data baru diwujudkan oleh Kalurahan Panggungharjo melalui adanya kader pendataan. yang bertugas dalam memberikan data masyarakat secara berkala kepada pemerintah kalurahan.

2) Menambah staff muda di lembaga PSID

Pemerintah Kalurahan Panggungharjo melakukan penambahan *staff* muda pada lembaga PSID sebagai upaya dalam perumusan bank data dalam aplikasi SIPEMDES agar dapat secara optimal digunakan dalam pelayanan publik.

3) Memperbaiki Komunikasi antara Pemerintah Kalurahan dan Lembaga PSID

Pemerintah kalurahan dan PSID berupaya dalam memperbaiki komunikasi agar tercipta *transfer* informasi yang baik. Pemerintah akan memberikan update informasi dengan lebih cepat kepada PSID. Lembaga PSID sebagai penyalur informasi antara pemerintah kalurahan dan warga kalurahan juga secara tanggap memberikan *update* kepada masyarakat.

4) Fungsionalisasi perangkat RT dan dukuh dalam proses pelayanan publik.

Ketua RT dan dukuh memiliki tugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat berkas dokumen dan bagaimana prosedur pelayanan di kantor pelayanan terpadu dilakukan. Kalurahan Panggungharjo berupaya dalam mengfungsikan perangkat pemerintahan terkecil mulai dari RT dan dukuh juga harus terlibat aktif dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

c. Harapan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo.

1) Adanya perbaikan tampilan dan *server* pada *website* kalurahan

Masyarakat memiliki harapan akan adanya perbaikan tampilan *website* kalurahan agar dibuat menjadi lebih menarik sehingga akan menarik minat dari masyarakat serta mudah di akses oleh masyarakat. Pada *website* kalurahan juga diharapkan untuk disediakan adanya tab menu yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan. Perbaikan *server* juga diharapkan agar *website* kalurahan tidak mengalami kendala seperti kesulitan untuk dibuka atau *down*.

2) Menciptakan sistem pelayanan publik berbasis SID yang mampu diakses secara online oleh masyarakat

Masyarakat berharap agar pelayanan dapat dilakukan secara online agar dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik secara lebih fleksibel kapanpun dan dimanapun. Model pelayanan dengan sistem online ini juga akan mempercepat proses pelayanan dan memudahkan keterjangkauan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Solusi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Panggungharjo tersebut telah memenuhi indikator dimensi-dimensi pelayanan publik yaitu dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sehingga solusi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam mewujudkan pelayanan yang baik di Kalurahan Panggungharjo.

## Simpulan

Berdasarkan hasil uraian penelitian tentang keterwujudan asas-asas pelayanan publik dalam pelayanan berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo maka dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Desa (SID) dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kalurahan Panggungharjo sudah berjalan dengan baik meskipun belum optimal. Berdasarkan 12 (dua belas) asas yang ada, 11 (sebelas) asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal a-l sudah terlaksana dengan baik melalui adanya pemanfaatan SID dalam pelayanan publik
2. Kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kalurahan Panggungharjo dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik terbagi dalam kendala pelaksanaan pelayanan publik berbasis SID, Kendala pengelolaan SID dan kendala yang dirasakan oleh masyarakat.
3. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala proses pelayanan publik berbasis SID di Kalurahan Panggungharjo telah memenuhi dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sesuai dengan teori dimensi pelayanan publik.

## Referensi

- Dwiyanto, D. (2022). Dasar Hukum bagi E-Government di Indonesia : studi pemetaan hukum pada pemerintah daerah. *Jurnal penelitian hukum* 2(5), 1-11
- Kusdarini, E. (2011). *Dasar-dasar hukum administrasi negara dan asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Yogyakarta : UNY Press.
- Kusdarini, E. (2019). *Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam hukum administrasi negara*. Yogyakarta : UNY Press.
- Mardhatillah, Y., & Novella, Y., (2022). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 114-131
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkan berlandaskan konsep “welfare state”?. *Jurnal Konstitusi* 11(3) 428-453
- Pangaribowo, Gilang G. (2022). Implementasi kebijakan desa digital dalam pelayanan publik (studi di desa podomoto kecamatan pringsewu kabupaten pringsewu). *Skripsi Universitas Lampung*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Subagyo, J. P. (2004). *Metode penelitian (dalam teori dan praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon* 3(2), 223-229.