

BAB III

Efektivitas Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Murtigading, Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul Tahun 2017

Pada Bab ini berisi tentang inti dari penelitian yaitu pembahasan terkait efektivitas sistem informasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Pada pembahasan ini ada 5 variabel yang akan dibahas terkait penelitian antara lain penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna. Dari beberapa variabel akan menjelaskan pembahasan ini dari penelitian tersebut.

3.1. Penggunaan

Dilakukan pembedaan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Dari pembedaan itu perlu mendapat perhatian, bahwa dalam konteks penggunaan sistem informasi Pemerintah Kota Pekalongan, penggunaan dimaksud adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi biling sistem itu sendiri (*system use*). Mereplikasi *item* yang digunakan pada penelitian J.Iivari (2005), artikel ini menggunakan dua *item* yaitu penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*) yang dimaksud frekuensi penggunaan adalah frekuensi penggunaan sistem selama bekerja. Beberapa indikator yang dinilai dari penggunaan sebagai berikut:

3.1.1. Frekuensi Akses

Dalam penelitian ini frekuensi akses adalah tolak ukur seberapa sering responden masyarakat di Desa Murtigading mengakses Sistem Informasi Desa untuk mengetahui rancangan atau kegiatan di Desa Murtigading.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading mengatakan:

“untuk jumlah pengunjung di desa murtigading sangat baik karena pada setiap harinya sudah banyak masyarakat yang mengunjungi aplikasi Sistem Informasi Desa tersebut.”

Berdasarkan pernyataan di atas menunjukkan bahwa frekuensi akses Desa Murtigading ini sudah sangat baik dikarenakan banyak masyarakat yang berkunjung untuk mencari data dan juga masyarakat sangat antusias tentang adanya sistem informasi desa ini di karenakan mempermudah masyarakat, dan juga Desa Murtigading ini pernah menjadi *leader pilot project* sehingga memajukan SDM masyarakat.

Sedangkan menurut Admin Sistem Informasi Desa yaitu Mba Fatimh mengatakan bahwa :

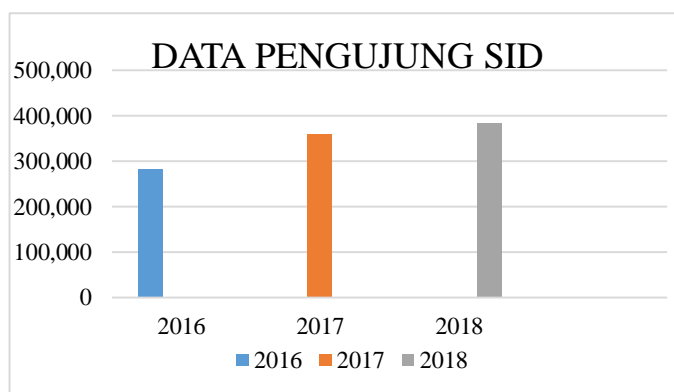
“untuk pengunjung pada sistem ini sudah banyak, karena admin mbak Fatimah ini masih baru jadi untuk tahun yang sebelumnya belum terlalu mengerti dan yang jelas dalam pelayanan ini sudah di fasilitasi komputer ”

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dalam frekuensi akses tersebut belum senada dengan frekuensi akses dikarenakan warga sekitar belum terlalu jauh paham dengan Sistem Informasi Desa tersebut dan warga juga hanya membuka website tersebut jika ada keperluan dan pemerintah Desa Murtigading juga masih kurang dalam sosialisasi ke masyarakat.

Tetapi dalam kegiatan ini admin atau operator mampu mengembangkan (SID) ini dengan bagus sehingga dengan ini pandangan masyarakat sangat positif untuk mengembangkan Sumber Daya Manusianya.

3.1.2. Durasi

Dalam penelitian ini pengertian durasi adalah rentan waktu atau waktu yang digunakan pengunjung dalam mengunjungi Web tersebut.



Sumber : Gambar 3.1 Olah Data Pemerintah Desa Murtigading

Berdasarkan Data diatas menunjukkan bahwa data tentang kunjungan di Desa Murtigading dari tahun 2016 sampai 2018 sangat berkempang pesat dengan melihat kunjungan diatas bahwa pada setiap harinya paling tidak ada 500 kunjungan dan dari awal kunjungan pada tahun 2016 sampai 2018 sudah mencapai 1023998 kunjungan di website Pemerintah Desa Murtigading itu menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias dalam perkembangan pemerintah desa tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wahid selaku Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading mengatakan :

“lama pengunjung dalam mengakses tersebut tergantung kebutuhan masyarakat misalnya kalau ada masyarakat yang butuh seperti ada warga

dari PLN yang butuh data bisa lama dan berjam-jam, sedangkan masyarakat yang kurang butuh mereka hanya melihat-lihat data saja, tetapi kalau yang butuh seperti Minggu-minggu sebelumnya dari PLN yang survey bisa berjam-jam karena mereka perlu data penduduk dan agregat.”

Berdasarkan hasil pemaparan responden Kepala Pelayanan diatas mengatakan bahwa masyarakat mengapresiasi adanya Sistem Informasi Desa walaupun masih setengah-setengah dalam membutuhkan Sistem Informasi Desa tersebut akan tetapi dalam seiringnya waktu masyarakat akan membutuhkan informasi-informasi dari Website tersebut untuk mengetahui perkembangan seberapa bagus pelayanan pemerintah Desa Murtigading dan dalam pelayanan ini pemerintah desa melakukan suatu himbauan agar masyarakat mendapatkan fasilitas yang layak seperti pengadaan komputer di ruang pelayanan agar masyarakat lebih mengerti akan fungsi SID tersebut.

Sedangkan menurut Mba Fatimah selaku Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading mengatakan:

“Untuk warga yang mengakses informasi tersebut tergantung kebutuhan masyarakat, untuk yang sangat membutuhkan juga lama, tapi rata-rata di dalam kantor pelayanan hanya melihat-lihat berita tentang desa Murtigading”.

Dalam pemaparan diatas dapat diartikan untuk masyarakat Murtigading belum sepenuhnya mereka memanfaatkan aplikasi tersebut menurut admin atau operator warga masyarakat hanya membuka data-data seperti Perizinan, Surat-surat mereka masih jarang buka dan juga bila ada keperluan, tapi kalau untuk berita masyarakat Murtigading sudah sering untuk memakses karena menurut masyarakat yang pernah berdiskusi dengan admin atau operator tentang aplikasi

SID ini diluar membaca berita mereka mengamati tentang lowongan pekerjaan yang ada pada pemerintah Murtigading.

3.2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Tabel 3.1 Fasilitas Pelayanan di Desa Murtigading

No	Perangkat	Jumlah
1	Komputer	7
2	Print	4
3	Kamera	3

Sumber : Pemerintah Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas bahwa Pemerintah Desa Murtigading khususnya di dalam Pelayanan memiliki beberapa fasilitas alat untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses Sistem Informasi Desa tersebut dan pemerintah juga memberikan edukasi kepada masyarakat dalam menggunakan atau mengakses Aplikasi di dalam Sistem Informasi Desa agar masyarakat lebih berperan untuk memajukan kualitas sistem yang telah diberikan oleh Pemerintah Desa Murtigading. Selain itu Pemerintah juga menggunakan Software GNU GENERAL PUBLIC LISENCE yang mempermudah tugas pemerintah dan masyarakat karena software tersebut sangat cepat dalam mencari data-data di komputer.

Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system*

quality). Indikator yang digunakan mereplikasi dari penelitian J.Iivari (2005) terdiri atas 6 skala pengukuran yakni: fleksibilitas sistem (*system flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respon*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convinience of access*), dan bahasa (*language*). Indikator untuk menunjang kualitas sistem yaitu:

3.2.1. Mudah Digunakan

Dalam penelitian ini pengertian mudah digunakan yaitu dimana penggunaan dapat lebih menguasai tata cara pengoprasian sistem tanpa perlu mengikuti latihan khusus. Jika pengguna telah mengerti bagaimana sistem dioprasikan, maka pengguna telah mengerti bagaimana sistem dioperasikan, maka pengguna dapat mengoprasikan sistem dengan lebih baik dan *user friendly*.

Tabel 3.2 Data Penggunaan Aplikasi

NO	DATA	HASIL DATA
1	Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan Kartu Penduduk • Mencari Data Kependudukan
2	Akta Nikah	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftarkan Pencatatan Pranikah
3	Akta Kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi Akta • Pelaporan Kelahiran
4	Puskesmas	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Secara Online • Memenuhi Pencatatan Data Secara Digital

Sumber :Hasil Olah Data Pemerintah Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa data untuk kependudukan, akta nikah, dan data puskesmas sudah bisa untuk diakses lewat sistem informasi desa dengan diadakannya Sistem Informasi Desa tersebut memudahkan masyarakat untuk mencari tahu dan mendapatkan data dari pemerintah desa dengan cepat dan akurat karena dengan sistem ini pemerintah juga diuntungkan karena pemerintah tidak perlu turun langsung kelapangan untuk sosialisasi mengenai kependudukan

karena dengan adanya Sistem Informasi Desa pemerintah lebih bekerja dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wahid selaku Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading mengatakan :

“Dalam aplikasi ini untuk berita sudah memudahkan masyarakat dan untuk tahu kegiatan apa saja yang ada pada pemerintahan desa Murtigading, tetapi intinya kalau untuk masyarakat terdidik semisal membutuhkan data memang sangat terbantu sedangkan untuk masyarakat yang sepuh-sepuh atau lanjut usia masih kurang dalam mengetahui informasi tersebut. Dan karena dalam Sistem Informasi Desa ini memudahkan dalam hal mencari data Kependudukan, data Nikah, dan Puskesmas juga biasanya mencari data dari Sistem Informasi Desa tersebut.”

Dalam pemaparan diatas dapat diartikan bahwa SID ini dalam berita sudah memudahkan masyarakat karena dari pihak Pemerintah Desa Murtigading sudah melakukan berbagai upaya dalam melakukan perbaikan di aplikasi SID dan juga Pemerintah Desa Murtigading telah memberikan admin atau operator yang gunannya untuk membantu masyarakat agar masyarakat bisa menggunakan ataupun mengakses aplikasi ini dengan cepat dan mempermudah masyarakat Desa Murtigading, maka dengan itu program di Desa Murtigading tentunya dapat meningkatkan keterbukaan informasi desa kepada masyarakat. Melalui fitur berita, agenda desa dan laporan kegiatan masyarakat dapat mengetahui informasi tersebut dengan transparan.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading Mba Fatimah mengatakan :

“kemudahan akses sudah baik karena masyarakat jarang mengeluh tentang web ini. Hanya saja untuk masyarakat yang berumur lanjut usia yang kadang masih membutuhkan bantuan kepada admin .”

Dalam pemaparan diatas dapat diartikan SID memberikan kemudahan akses data dan informasi hanya dengan menggunakan perangkat komputer atau telepon genggam dan koneksi internet yang memadai. Sehingga secara akurat data-data yang telah di-*input* ke dalam SID dan diinformasikan melalui Web desa dapat dilihat oleh masyarakat luas.

3.2.2. Kesesuaian

Dalam Penelitian ini pengertian Kesesuaian yaitu dimana pengguna merasa cocok dengan sistem informasi yang ada sehingga memutuskan untuk menggunakannya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Bapak Wahid mengatakan:

“Pada saat ini pengaduan terhadap website hampir dikatakan jarang sekali dan yang lebih baik itu malah dari facebook karena kalau kelurahan ada masalah langsung di tag ke facebook baru diklarifikasi, kalau tidak dari facebooknya kecamatan Sanden karena Kecamatan Sanden bukan hanya desa Murtigading lebih ke pendudukan yang lain juga, kalau standar idealnya dari petunjuknya masih saran dan kritikan kalau waktunya ada lomba pelayanan malah sering mintanya manual secara dan penilaiannya dari kabupaten mintanya secara manual karena masyarakat secara umum untuk menginstal aplikasi masih malas”.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diartikan bahwa pengaduan dalam layanan masyarakat ini hampir tidak ada karena setelah diterapkan mekanisme pelayanan terhadap masyarakat sudah tidak terlalu rumit, dan tidak lama jadi dalam pengaduan ini bisa dimnimalis karena di SID ini tidak hanya menggunakan aplikasi Web dari Pemerintah Desa Murtigading tetapi masyarakat juga bisa mengakses dari sosial media Facebook dan rata-rata masyarakat lebih menilai positif dengan adanya Facebook Pemerintah Desa Murtigading karena disamping

masyarakat mempunyai Facebook juga masyarakat lebih mudah untuk mengaksesnya. Berikut tabel yang berisi kewenangan Pemerintahan Desa Murtigading dalam pengelolaan SID :

Tabel 3.1. Kewenangan Pemerintah Desa Murtigading dalam Pengelolaan SID

NO	Susunan Pemerintah	Kewenangan
1	Kantor Pengelolaan Data Telekomunikasi (KPDT)	1. Fasiliator penunjang jaringan internet, <i>Hosting</i> dan pendaftaran <i>Domain website</i> 2. Melakukan pengembangan desa berbasis digital di Kabupaten Bantul
2	<i>Combine Resources Institution</i> (CRI)	1. Melakukan pendampingan dalam pengembangan media komunitas melalui pemanfaatan TIK 2. Menyediakan dan mengelola sumber daya antara lain konsultasi, pelatihan, penelitian dan pengembangan TIK
3	Pemerintah Desa (Kepala Pelayanan, Admin dan Operator)	1. Pelaksanaan penerapan SID (Sistem Informasi Desa)
4	Masyarakat Desa	1. Sebagai petugas survey dan entry data penduduk Desa

Sumber : Diolah Berdasarkan Hasil Data Wawancara di Pemerintah Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas, pemerintah desa, Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Kantor Pengelolaan Data dan Telematika (KPDT), CRI, dan Masyarakat merupakan kelompok yang berkepentingan terlibat pada kebijakan ini.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading Mba Fatimah mengatakan :

“rata-rata hanya masyarakat yang usianya lanjut yang belum terlalu paham terhadap Sistem Informasi Desa sehingga mereka membutuhkan pendampingan kepada admin.”

Berdasarkan Pemaparan diatas dapat diartikan bahwa masyarakat yang usianya lanjut masih kurang mengerti dalam mengakses Web itu karena rata-rata masyarakat yang lanjut usia masih belum mengerti atau masih belum mengikuti teknologi yang semakin berkembang ini mungkin dengan sosialisasi atau dengan pendekatan Pemerintah Desa dengan masyarakat pemerintah desa bisa melakukan sosialisasi atau pelatihan kepada masyarakat yang usianya lanjut sehingga masyarakat di Desa Murtigading bisa mengikuti perkembangan teknologi yang sangat pesat ini. Berdasarkan temuan dilapangan pengelolaan SID Murtigading sudah sesuai dengan kebijakan yang tercantum dalam tabel kewenangan Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading walaupun belum sepenuhnya masyarakat belum mengaksesnya dengan website tetapi sebagian besar masyarakat mengakses Sistem Informasi Desa tersebut menggunakan aplikasi Facebook.

3.2.3. Ketersediaan

Dalam penelitian ini pengertian Ketersediaan yaitu merupakan salah satu ketersediaan fitur-fitur dalam suatu sistem informasi sehingga memudahkan pengguna.

Tabel 3.3 Fitur-fitur Pada Toolbar

No	Fitur	Penggunaan
1	Beranda	Menampilkan artikel-artikel pada kegiatan desa
2	Layanan	Digunakan untuk pembuatan surat menyurat, termasuk di dalamnya

		untuk registrasi Online
3	Berita	Menampilkan kegiatan yang ada pada Pemerintahan Desa Murtigading
4	Potensi	Untuk menampilkan produk-produk unggulan Desa Murtigading
5	Pembangunan	Menampilkan aktivitas pembangunan
6	Agenda	Menampilkan kegiatan atau acara pada pemerintah desa
7	Perpus	Menampilkan informasi setiap saat, informasi serta Erta, informasi berkala, alur subsidi listrik, tips jurnalistik, sosialisasi pembangunan depo Salmah di Murtigading, bimtek kelembagaan P3A dan Gapoktan
8	Laporan	Menampilkan Jemput bola pembayaran PBB di setiap Dusun, Pembinaan LINMAS, pembentukan FPRB Desa Murtigading, Sosialisasi pengisian lowongan Kepala Seksi Pelayanan Desa Murtigading
9	PKK	Menampilkan Pertemuan Kader PKK Kring, Lomba Voli Ibu-ibu, Studi banding tanaman obat Pedukuhan Piring, Penyuluhan Narkoba, Loka Karya mini lintas Sektor, Kampanye Imunisasi MR
10	Sosial Budaya	Menampilkan Shodaqoh 38 ingkung Jawa sebagai wujud syukur, Pentas wayang hari jadi Desa Murtigading, Kenduri, Persiapan acara Adang ronde ADI TV di Murtigading, Persiapan tabur bunga di makam pahlawan di Desa Piring, Nguri-uri kebudayaan jathilan
11	Woro-woro	Menampilkan Informasi tentang pengisian Pamong Desa
12	BUMDes	Menampilkan produksi sampah semakin meningkat, Membahas pengelolaan sampah, Mudah dan cepat memperoleh IUMK (Ijin Usaha Mikro dan Kecil)
13	Produk	Menampilkan Perdes-perdes

Sumber : Hasil Olah Data Website Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan dari website data dari fitur-fitur yang ada di Beranda website Pemerintah Desa Murtigading sudah tampak jelas dan mudah dipahami dengan ini pemerintah lebih mudah untuk shearing terhadap masyarakat sehingga masyarakat sangat merasa pelayanannya dipermudahkannya seperti halnya untuk mencari Berita, Agenda, Produk, Potensi dan yang lainnya sudah ada pada menubarnya masing-masing

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Bapak Wahid mengatakan :

“Untuk fitur di wab sudah sangat baik dan untuk pengguna sudah dapat mudah untuk dimengerti, apalagi yang sering mengakses di ID PAMONG sangat mudah karena sebenarnya risetnya sudah lama dari tahun 2011 sudah baik. Jadi yang pertama masih riset terus dikembangkan dan masuk di Bantul sekitar 2015/2016 dan itu sudah pilot projectnya sudah selesai sekarang kami ini sudah tahap ke 2”.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas bahwa fitur-fitur website yang ada di Desa Murtigading sudah memudahkan pengguna dalam mengakses Web sehingga masyarakat mudah mencari data dan memudahkan membaca berita di Website Desa Murtigading. Dalam fitur-fitur ini bagi masyarakat luas sangat penting karena di dalam fitur-fitur ini memudahkan masyarakat yang usia lanjut untuk menghafal suatu gambar yang mereka sebelumnya belum tahu menjadi tahu dan untuk menarik masyarakat jika melihat aplikasi Web ini sangat menarik dibaca ataupun bila masyarakat ingin mencari data-data lebih terlihat menarik dan juga dalam fitur ini untuk mengembangkan kualitas Web di Desa Murtigading ini menjadi yang terbaik dari SID yang ada di Kabupaten Bantul.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Untuk itu-fiturnya sudah cukup bagus karena yang untuk berita saja sudah memperjelas masyarakat untuk mengetahuinya dan yang jelas kalau masyarakat kurang tahu pasti kami bimbing dengan baik, karena kalau ada masyarakat datang menanyakan bagaimana kalau mau mencari data penduduk itu kami ajarkan dan biasanya masyarakat itu kebanyakan menanyakan data penduduk dan untuk pendaftaran akta pernikahan.”

Menurut pemaparan terhadap pegawai Pemerintah Desa Murtigading sangat tanggap, selain itu mereka difokuskan untuk pada kemampuan dan kualitas yang mereka miliki sehingga mereka bertanggung jawab dalam mengatasi aplikasi yang berbasis Web tersebut dan juga sebagai admin mereka telah di dasari oleh pelatihan-pelatihan yang di adakan oleh Pemerintah, seperti dasar-dasar membuat konten, meng update fitur-fitur yang baik dan benar. Dalam penilaian ini pegawai Pemerintah Desa Murtigading juga sangat peduli pada masyarakat yang ingin melihat atau melakukan pencarian data di dalam SID ini.

3.2.4. Waktu Respon

Dalam penelitian ini yang disebut Waktu Respon yaitu merupakan waktu respons dari sistem yang diakses oleh pengguna. Kecepatan respons sistem dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading, Bapak Wahid mengatakan :

“Respon yang ditanggapi admin untuk penggunaan terus terang belum terlalu baik karena kadang ada jeda yang ada pada sistemnya ini. Sebenarnya kami masih terfokus diberita jadi kalau ada kritik dan saran di samping kanan bawah di kolom komentar kurang diperhatikan, kecuali kalau dari sitemnya belum kongkrit dan jika suatu saat dari sistemnya bisa Inge-link ke email mungkin menjadi informasi terbuka di halaman komentar dan langsung ada notifikasi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa respon dari admin Sistem Informasi Desa masih belum terlalu baik dikarenakan admin masih dalam pelatihan dan dari KOMINFO, masih kurang dalam memberi pelatihan ke warga masyarakat yang bertugas menjadi admin, dan harapan Kepala Bidang Pelayanan Bapak Wahid berharap KOMINFO memberikan pelatihan-pelatihan kepada masyarakat di Bantul agar memudahkan dan memajukan Sistem Informasi Desa di Bantul.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mas Agus Riyadi mengatakan :

“seperti yang tadi setiap ada masyarakat yang datang pasti akan ditanggapi dengan baik jadi pengguna atau masyarakat juga welcome kepada pemerintah, terkadang masyarakat kadang memberi saran balik kepada pemerintah desa murtigading.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan pengelolaan SID di Desa Murtigading sudah baik dalam keaktifan memberikan informasi yang aktual, tepat, dan cepat dengan adanya SID ini memberikan perubahan yang sangat pesat untuk Desa Murtigading dan dari segi pemerintahannya memberikan pelayanan-pelayanan yang sesuai dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini memberikan nilai bagi Pemerintah Desa Murtigading menjadi lebih baik dari segi pelayanannya. Adanya faktor pendukung untuk berjalannya pelayanan publik ini Desa Murtigading mampu memberikan suatu hal yang sangat positif bagi masyarakat di Desa Murtigading.

3.2.5. Kegunaan

Dalam penelitian ini pengertian Kegunaan yaitu merupakan kegunaan dan fungsi dari menu yang terdapat dalam sistem informasi. Kemudahan bagi

pengguna dalam mengoperasikan menu dan fungsi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 3.4 Susunan Fitur-fitur di Dropdown

NO	Fitur	Fungsi
1	Profil	• Membuka Data Monografi
2	Pemerintah Desa	• Menampilkan Visi dan Misi • Struktur Organisasi • Pemerintah Desa • Badan Permusyawaratan Desa
3	Lembaga Desa	• Menampilkan Lembaga-lembaga Desa
4	Data Base	• Menampilkan Data-data di dalam Pemerintahan Murtigading
5	Contact	• Contact
6	Potensi	• Menampilkan Potensi di Desa Murtigading seperti Wisata, Kerajinan, Kuliner, dan Produk Unggulan Dusun
7	BUMDes	• Menampilkan Unit Jasa, Pengelolaan Sampah dan Unit PPOB

Sumber : Hasil Olah Data Website Pemerintah Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa fitur-fitur dari home admin sudah sangat memperjelas masyarakat untuk mengenali di setiap pilihan menu yang akan di cari oleh masyarakat tersebut, sehingga membuat masyarakat paham dalam mengenali fitur yang akan di operasikan dan juga dari data mentah diatas digunakan untuk mengoperasikan admin dalam melakukan pengolahan data yang akan di share ke website Pemerintah Desa Murtigading.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid Mengatakan:

“fitur-fitur sudah sangat baik dan dalam penggunaan sudah sangat mudah dimengerti, tapi untuk update fitur-fitur yang baru terakhir tahun 2018 dan juga sempat ada data yang hilang waktu di update karena ada kesalahan dari KOMINFO, karena yang bertugas untuk mengupdate fitur bukan dari desa tapi langsung dari KOMINFO jadi KOMONFO mempunyai Tim untuk mengurus Sitem Informasi Desa kalau merasa untuk di update ya di update.”

Dari data diatas menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Murtigading sangat mengedepankan kualitas pelayanan terhadap masyarakat Desa Murtigading dari hal tersebut sangat membantu masyarakat dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan publik. Dalam hal ini secara tidak langsung masyarakat membantu dalam berpartisipasi membangun Desa Murtigading disamping itu Pemerintah Desa Murtigading ingin memberikan suatu perhatian terkait dengan kualitas sistem agar SID ini berada pada posisi yang baik, maka dari itu Pemerintah Desa Murtigading berkolaborasi dengan KOMINFO apabila ada permasalahan di dalam SID agar mudah di tanggulangi.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Untuk fitur sudah baik dan jelas, sepengetahuan dari pemerintah desa karena masih baru di sini untuk yang mengupdate itu bukan dari admin langsung dari KOMINFO karena dari pemerintah desa tidak berkewajiban untuk Update fitur-fitur tersebut mungkin juga agar fitur-fitur Web tersebut terjaga karena setiap pihak pemerintah desa itu memiliki password masing-masing.”

Dari hasil diatas dapat dipaparkan bahwa Pemerintah Desa Murtigading di dampingi oleh KOMINFO dalam merakan sistemnya karena pemerintah tidak bisa berjalan jika tidak ada mentor untuk pelaksanaan-pelaksanaan SID tersebut maka dari itu Pemerintah Desa Murtigading dan KOMINFO ingin mewujudkan masyarakat yang mengerti tentang teknologi dan ikut serta dalam berkembangnya teknologi modern ini. SID ini menjadi suatu alat yang kuat dalam informasi pelayanan publik, maka dengan itu Pemerintah Desa Murtigading ingin

memberikan perhatian kepada masyarakat agar di dalam pelayanan ini tidak ada gangguan terhadap teknis dalam kualitas sistemnya.

3.3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [12]. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*). J.Iivari (2005) menggunakan enam skala pengukuran sebagai berikut: kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), keandalan (*reliability*), data selalu diperbaharui (*currency*), dan bentuk dari keluaran (*format of output*). Indikator untuk menunjang kualitas sistem yaitu:

3.3.1. Mudah Dimengerti

Dalam penelitian ini yang di sebut Mudah dimengerti yaitu informasi yang ada pada sistem informasi dengan mudah dimengerti oleh pengguna.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan bahwa :

“Inforamsi yang disajikan untuk saat ini sudah mudah di pahami kecuali masyarakat yang ingin meminta data untuk NIK (Nomor Induk Penduduk) yang lebih detail itu perlu diberitahukan dulu dan sekarang sudah disediakan komputer diruang pojok pelayanan untuk masyarakat yang ingin mencari data.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa informasi yang disajikan sudah mudah dimengerti dan Pemerintah Desa Murtigading juga sudah menyiapkan alat atau fasilitas untuk masyarakat untuk mengakses informasi tersebut agar pelayanan Sistem Informasi Desa lebih baik dan unggul dan juga

pemerintah harus bisa mengayomi dan memberikan kinerja yang sesuai terhadap masyarakat. Selain itu pemerintah juga harus memberikan informasi yang sesuai terhadap masyarakat sehingga menciptakan informasi yang valid dan juga dapat dipercaya oleh Masyarakat Desa Murtigading.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Untuk informasinya sudah lengkap hanya untuk masyarakat yang ingin lebih jelas lagi biasanya datang ke Kelurahan dan di damping oleh admin untuk membantu dalam mencari data atau hanya ingin membaca berita, karena untuk admin di desa Murtigading ini harus ekstra bertanggung jawab untuk pelayanan masyarakat.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa admin di Desa Murtigading cekatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, dan dalam tugasnya pegawai pemerintahan memberikan informasi yang aktual dan tepercaya, selain itu admin harus memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dalam memberi informasi. Dalam SID ini dibutuhkan kinerja yang baik untuk menunjang kepercayaan masyarakat dengan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, informasi yang dibutuhkan harus sesuai dengan keadaan yang ada agar memberikan informasi yang valid memang dalam hal ini admin dituntut untuk memberikan pengertian dan teliti dalam memberikan informasi yang akan disampaikan kepada Masyarakat Desa Murtigading. Hal tersebut memang sudah menjadi tugas pokok dari Pemerintah Desa Murtigading untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik untuk diterima.

3.3.2. Kelengkapan

Dalam penelitian ini pengertian Kelengkapan yaitu sistem diharapkan dapat menghasilkan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Informasi yang disajikan belum terlalu lengkap karena pemerintah desa belum survey secara turun tangan ke masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa kurangnya informasi dari masyarakat ke pemerintah Desa Murtigading dikarena pemerintah Desa Murtigading belum turun ke lapangan untuk survey atau memberikan arahan kepada masyarakat di Desa Murtigading. Mungkin dengan Pemerintah Desa Murtigading turun ke masyarakat akan lebih efektif dalam mengembangkan Sistem Informasi Desa (SID) karena masyarakat lebih memberikan penilaian positif kepada pemerintah desa sehingga pemerintah dan masyarakat dapat saling berdampingan untuk memajukan SID. Dalam hal ini memang kualitas pelayanan dapat diukur dalam perilaku pelaksanaan pelayanan apakah dalam memberikan pelayanan ini sudah sesuai dengan SOPnya, dan juga dalam kualitas pelayanan informasi ini diperlukan ketanggapan-ketanggapan dalam memberikan informasi dan komentar dari elemen masyarakat yang terkait dalam pelayanan dan informasi yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Informasi yang disampaikan sudah jelas karena bagi admin melayani masyarakat itu sebagian tanggung jawab admin, jadi di sini prioritas yang utama adalah melayani masyarakat desa Murtigading.”

Berdasarkan pemaparan diatas admin di Desa Murtigading sudah bertindak cepat jadi respon masyarakat dengan admin atau pegawai sudah bagus, kepuasan masyarakat untuk mendapatkan informasi memang harus diutamakan karena untuk mendapatkan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan

informasi, dalam pelayanan yang disampaikan terbukti bahwa masyarakat Desa Murtigading mampu memahami tentang SID, tak luput pula admin sudah memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memberikan informasi pelayanan sehingga masyarakat mudah memahami informasi-informasi yang di terangkan atau di berikan oleh admin/pegawai Desa Murtigading. Pemerintah harus bertindak cepat dalam melakukan pelayanan karena di dalam pelayanan ini untuk mengembangkan suatu komunikasi masyarakat dengan pemerintah setempat agar menjadi seiringan dalam menunjukkan prestasi-prestasi yang ada pada Desa Murtigading.

3.3.3. Relevansi

Dalam penelitian ini pengertian Relevansi yaitu dimana jika pengguna menggunakan suatu sistem, maka informasi yang diperoleh suatu sistem dapat terjamin keamanannya. Sedangkan menurut Ainon Mohm (2005) mengatakan bahwa definisi relevan merupakan kaitan dan hubungan erat dalam pokok masalah yang sedang dihadapi. Atau dalam kata lain relevan adalah hal-hal yang sejenis (sama) yang dimana didalamnya saling berkaitan dengan subjek dalam konteks yang tepat atau terhubung dan terkait dengan situasi saat ini.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Untuk kerelevannya sudah sangat relevan dikarenakan lebih komunikatif dan yang menulis berita tersebut sudah berulang kali jadi untuk standar relevan sudah baik.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa relevan terhadap berita atau konten sudah baik untuk menunjang pengetahuan Masyarakat

Murtigading dengan adanya SID ini masyarakat sangat peduli dengan apa yang pemerintah lakukan sehingga membuat rasa tanggung jawab sebagai pemerintah menjadi semakin baik dan menimbulkan kinerja yang sangat kompeten untuk membuat konten ataupun berita tentang Desa Murtigading.

Sedangkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading, Mba Fatimah menyatakan bahwa :

“Sebenarnya sudah relevan karena data ataupun berita yang di unggah sudah bagus dan yang jelas sebagai admin yang biasanya memberi tahu cara bagaimana menggunakan aplikasi Web ini dan dalam penyampaiannya sudah jelas.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan sebagai admin di Desa Murtigading sudah sangat baik dan pada kinerjanya sudah standar SOP (Standar Operasional Prosdur) maka dengan itu admin harus selalu tanggap kepada masyarakat agar masyarakat paham dengan Sistem Informasi Desa untuk membangun desa yang lebih milenial dan tanggap terhadap sosial media.

3.3.4. Keamanan

Dalam penelitian ini yang disebut Keamanan yaitu informasi yang diperoleh dari suatu sistem dapat terjamin keamanannya. Sedangkan menurut Whitman dan Mattord (2011) keamanan informasi adalah *“quality bor State of Boeing secure-to be Free from danger”* untuk menjadi aman adalah dengan cara dilindungi dari Usu dan bahaya.

Berdasarkan data diatas bahwa keamanan di Desa Murtigading sudah baik dikarenakan di setiap pegawai yang memiliki kewenangan mengoperasikan Sistem Informasi Desa sudah memiliki password masing-masing, seperti admin memiliki password, kepala pelayanan memiliki password, dan di setiap pegawai

yang memiliki kewenangan dalam mengoperasikan SID tidak tahu password login SID dengan pegawai yang lainnya sehingga di dalam pengoperasiannya sangat di tanggung keamanannya dan bahkan masyarakat juga memiliki password sendiri untuk mengakses Sistem Informasi Desa tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Keamanan dalam informasi tersebut sudah aman karena SID ini ada minimal 3 level keamanannya yaitu masyarakat, kontributor, dan admin untuk admin dan konstrbutor sudah ada password memang untuk masyarakat tidak dipassword jadi ini ada batasan-batasan di Web itu memang dibatasi dan KOMINFO juga mempunyai batasan juga untuk Pemerintah Desa.”

Dari kutipan wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa Pemerintah Desa Murtigading menunjukkan bahwa keamanan lebih penting untuk menanggulangi sistem-sistem yang tidak diinginkan menjadi hilang karena dalam aplikasi ini memang harus pemerintah harus selalu waspada dalam hal keamanan agar data yang penting tidak hilang dan pemerintah desa juga melakukan batasan-batasan kepada yang mengakses data terebut, seperti masyarakat tidak bisa mengakses data dari admin dan juga admin tidak bisa mengakses langsung dari Kepala Pelayanan agar data atau aplikasi tetap terjaga keamanannya. Pemerintah Desa Murtigading sudah menunjukkan tanggungjawabnya kepada masyarakat agar terjadinya saling percaya antara Masyarakat dengan Pemerintah Desa Murtigading dan dengan itu pemerintah melakukan pengawasan terhadap admin SID tersebut untuk meningkatkan kualitas pada admin tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Untuk keamanannya dalam bentuk Web atau aplikasi ini sudah aman karena setiap bagian mempunyai passwordnya sendiri-sendiri sebagai admin mempunyai password dan warga juga mempunyai password sendiri, jadi dalam keamanannya sudah bisa dikatakan aman, tapi kalau untuk bagian yang diatas admin seperti Kepala Pelayanan sebagai admin kurang tahu, diwaktu pelatihan dengan KOMINFO admin diberikan strategi untuk keamanannya seperti Confidentialy, Integrity, Privacy.”

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti akan menyajikan tabel yang bertujuan untuk menjelaskan strategi- strategi keamanan dalam Sistem Informasi Desa.

Tabel 3.5 Strategi Keamanan Admin Pemerintah Desa Murtigading

Strategi	Penjelasan
Confidentialy	Hak yang bisa mengakses ketentuan website seperti dari KOMINFO, Kepala Pelayanan dan admin, jadi untuk keamanannya sangat terjamin aman sehingga masyarakat yakin terhadap pemerintah.
Integrity	Setiap pekerja memiliki integritas tidak boleh memanipulasi data karena demi keamanan di Sistem Informasi Desa ataupun keamanan pengguna.
Privacy	Privasi ini hanya masyarakat yang membutuhkan jika perlu saja karena dalam privasi ini hanya untuk kebutuhan mencari data kependudukan, akta nikah, dan akta kelahiran.

Sumber : Hasil Olah Data Admin Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa di dalam Sistem Informasi Desa ini kemampuan admin sangat dibutuhkan karena keefektivitasannya maka dengan itu kemampuan dan kompetensi yang baik dan paham dalam aplikasi tersebut, admin sudah memberikan pelayanan dengan baik untuk menunjang keamanannya admin membatasi antara masyarakat dengan admin itu sendiri agar keamanannya lebih baik, admin dalam mengatasi masalah

dalam Sistem Informasi Desa (SID) sangat baik dan diapresiasi oleh masyarakat sehingga admin bekerja dengan bertanggungjawab pada layanannya bukan hanya itu admin juga sangat cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dalam pelayanannya sangat membantu.

3.3.5. Kekinian

Dalam penelitian ini yang Disebut Kekinian yaitu informasi yang diperoleh merupakan informasi yang baru atau *up to date*.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Mutigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Informasi di Sistem Informasi Desa ini sering di update karena setiap hari rata-rata 4 berita yang harus update karena ini masih awal tahun jarang jadi hanya 4 berita tapi kalau sudah bulan April banyak kegiatan kadang sampai lebih updatenya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa Pemerintah Desa Murtigading sudah baik dalam memberikan pelayanan, dengan berita-berita yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat menarik untuk dikunjungi ataupun di lihat oleh masyarakat sehingga pemerintah mengedepankan tampilan atau fitur yang menarik agar masyarakat merasa nyaman dalam mengakses Web atau berita tersebut, pada Web ini memang sudah *up to date* dalam mengungganya sehingga masyarakat dapat membaca berita-berita apalagi setiap harinya pemerintah desa mengunggah berita-berita ini sehari 4 berita dan masyarakat untuk mengunjungi Web tersebut juga sudah lumayan banyak, dalam hal ini masyarakat memberikan respons balik kepada Pemerintahan Desa Murtigading

Tabel 3.6 Artikel yang di Jumlah Setiap Tahun

Tahun	Jumlah Artikel yang di Unggah
2016	280
2017	360

2018	394
Total	1034

Sumber :Hasil Olah Data Pemerintah Desa Murtigading Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa admin sangat respons dalam menggunakan aplikasi sistem tersebut dapat dilihat dari data diatas untuk mengunggah berita-berita untuk di share ke website resmi pemerintah desa Murtigading dengan adanya Sistem Informasi Desa tersebut dipermudah karena penggunaan aplikasi ini langsung memuat ke dalam fitur yang akan diupdate oleh admin dan mempercepat untuk up date berita sehingga data pertahunnya bertambah sangat tinggi.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading, Mas Agus Riyadi mengatakan :

“Kalau untuk informasi berita kita setiap hari update mas tapi kalau tentang data kependudukan mengupdatenya kalau ada orang yang meninggal atau ada orang yang melakukan perpindahan penduduk, dan kalau ada pendaftaran akta nikah baru kita update mas.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipaparkan bahwa admin SID memberikan informasi yang akurat dan jelas pemerintah sangat peduli dengan terhadap masyarakat dengan mengunggah berita-berita yang ada pada Desa Murtigading. Pemerintah terutama admin ingin membangun sistem yang transparan terhadap masyarakat Murtigading karena dengan transparan dalam menyelenggarakan semua kegiatan membangun kepercayaan terhadap masyarakat sehingga menimbulkan kinerja-kinerja yang baik dan menumbuhkan semangat bagi Pemerintah,admin dan operator SID tersebut. Dalam melakukan Up Date Berita ini admin sudah melakukan setiap harinya admin tersebut upload berita sehari 4 kali sehari, pada biasanya jika ada hari-hari besar seperti 17 Agustus,

Hari jadi Desa Murtigading dan lain-lainnya Pemerintah Desa Murtigading menambahkan berita-berita karena biasanya masyarakat banyak yang membuka Web tersebut. Maka dengan itu semakin banyak masyarakat yang membuka Web tersebut Pemerintah membuat fitur-fitur yang bagus untuk menarik perhatian masyarakat.

3.3.6. Akurasi

Dalam penelitian ini yang dimaksud Akurasi yaitu informasi yang diperoleh sistem merupakan informasi yang akurat dan dapat di percaya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Kalau untuk akurasi sudah baik, pemerintah murtigading hanya menyajikan berita dan data-data. Semisal pemerintah desa menginginkan yang lain dari berita dan data-data tetapi masih dalam lingkup aplikasi pelayanan akan langsung memasukkan ke Web tersebut.”

Bersarkan hasil wawancara di atas dapat dipaparkan bahwa Pemerintah sangat cepat dalam menerima respon terhadap masyarakat respon tersebut di tunjukkan dengan kecekatan dalam mengunggah berita-berita tersebut, Pemerintah menginginkan keterbukaan terhadap masyarakat agar masyarakat mengetahui kinerja-kinerja Pemerintah di Desa Murtigading yang sudah dibekali kemampuan untuk melakukan pelayanan yang cepat, tanggap dan tepat, maka dengan itu Pemerintah Desa Murtigading mengedepankan tingkat SDM admin agar mereka bekerja dengan apa yang mereka ketahui tentang Sistem Informasi Desa dengan paham dan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Kalau informasi itu akurat apa tidaknya yang jelas akurat, karena admin menyajikan informasi-informasi yang ada dalam Pemerintah Desa Murtigading saja.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diatas bahwa akurasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Murtigading ini sudah bagus dan tepat pada sasaran dan Pemerintah Desa Murtigading lebih fokus pada isi berita yang berada di Wab sehingga pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Murtigading ini menjadi tolak ukur pada desa-desa di sekitar wilayah Bantul. Dengan adanya Sistem Informasi Desa ini sangat membantu masyarakat yang membutuhkan data, maupun berita yang mereka inginkan sehingga masyarakat mampu mengenali Pemerintah dengan tidak adanya kesenjangan terhadap Masyarakat dengan Pemerintahan Desa Murtigading.

3.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone and McLean (2003) ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna. Indikator untuk menunjang kualitas pelayanan yaitu:

3.4.1. Keandalan

Dalam penelitian ini yang dimaksud oleh Keandalan adalah merupakan kemampuan staf dalam menjalankan suatu sistem informasi yang memberikan layanan kepada pengguna sistem.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Kalau untuk saat ini sudah bagus dan dalam setahun ini gak ada komplain dari masyarakat, setelah rotasi serah jabatan itu dan sekarang lumayan dinilai masyarakat luas sudah bagus dan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di paparkan keandalan dalam sistem ini sudah baik, Pemerintah Desa Murtigading sudah menampilkan informasi-informasi yang terkait tentang Desa Murtigading dan pelayanan publik, tidak hanya itu pemerintah juga menjaga keaktifan dalam memberikan informasi-informasi yang aktual, cepat dan tepat. Sistem Informasi Desa diterapkan pada tahun 2015 pada tahun itu Desa Murtigading menjadi *Pilot Project* dari seluruh Desa-desa di Kabupaten Bantul. Pelayanan yang diberikan oleh Desa Murtigading berupa urusan seperti Pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Cerai, Akta Kematian dan berbagai berita-berita yang ada pada wilayah Desa Murtigading.

Sistem Informasi Desa merubah Desa Murtigading dengan menampilkan informasi yang tepat dan pemerintahnya juga memberikan layanan yang sesuai dan memuaskan bagi masyarakat Desa Murtigading. Dalam pelayanan ini pemerintah menyediakan pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat dan menyediakan pelayanan yang berwujud Website di Desa Murtigading dengan hal tersebut memudahkan masyarakat dalam menyiapkan persyaratan-persyaratan yang akan dibuat.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Kalau untuk saat ini admin melakukan pekerjaan ini atau tanggung jawab ini sebisa mungkin dengan baik karena masyarakat desa Murtigading ini apabila meminta pelayanankan langsung bertatap muka dengan admin pemerintah desa murtigading langsung.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipaparkan admin Sistem Informasi Desa di Desa Murtigding sudah sangat baik karenasebagai admin harus bertanggung jawab dan memberikan informasi yang tepat dan terkait tentang informasi Desa sekarang pemerintah menunjukkan bahwa sebagai pemerintah haus fokus dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, hal tersebut dapat dibuktikan dengan keaktifan website Desa Murtigading yang selalu memberikan informasi aktual tentang desa. Masyarakat Desa Murtigading dalam hal pelayanan juga merasakan informasi-informasi yang aktual. Pada kinerja ini Pemerintah Desa Murtigading sudah sesuai dengan dasar Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 82 ayat 1 yang menjelaskan kalau masyarakat desa berhak mendapatkan informasi mengenai rencana dan pelaksanaan pembangunan desa.

3.4.2. Empati

Dalam penelitian ini yang dimaksud Emapti merupakan sikap dan kemauan yang ditunjukkan staf dalam memberikan pelayanan sistem informasi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“seperti hal biasa untuk memuliakan masyarakat pertama disapa, berbicara yang sopan dan utamakan senyum, sedangkan kalau di Web disampaikan berita-berita apa adanya. Pada dasarnya pemerintah desa tidak membedakan.”

Dari penjelasan di atas dapat dipaparkan bahwa dalam kualitas pelayanan pemerintah mengutamakan sopan santun dalam bekerja dan memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan karena itu adalah moto dari Pemerintah Desa Murtigading. Pemerintah juga bersedia untuk membantu kesulitan-kesulitan yang dialami oleh masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dengan memberikan rasa perhatian syarat atau tugas pemerintah untuk mengayomi masyarakat dan menimbulkan kepercayaan dalam bekerja karena dalam konteks ini masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“dalam pelayanan ini admin mengutamakan kecekan dalam bekerja, berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani masyarakat.”

Dari data diatas membuktikan bahwa Pemerintah Desa Murtigading sangat memperhatikan kelayakan sebagai admin agar masyarakat nyaman dan puas terhadap kinerja yang diberikan oleh admin itu sendiri dalam hal itu pemerintah mendapatkan nilai positif tersendiri karena mendapatkan kepercayaan oleh masyarakat Desa Murtigading oleh karena itu pemerintah harus memberikan perhatian kepada masyarakat selaku yang menerima pelayanan publik.

3.4.3. Responsiveness

Dalam penelitian ini yang dimaksud Resposiveness yaitu merupakan kecepatan reaksi staf dalam menanggapi pengguna sistem informasi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“kecekatan admin harus selalu diutamakan karena mereka semua gak ada sebagai admin memang harus cekatan, tanggap dan terampil karena admin itu yang pertama kali berhadapan dengan masyarakat langsung.”

Dari data diatas dapat dipaparkan bahwa pemerintah harus menjadi pelayan yang baik bagi masyarakat dan pemerintah juga sebagai pendengar keluhan kesah masyarakat seperti halnya kritikan, saran, masukan dari masyarakat untuk membangun kepercayaan antar Pemerintahan dengan Masyarakat Desa Murtigading. Pemerintah sadar bahwa sebagai penyelenggara pemerintah harus bisa memberikan pelayanan dan kinerja yang baik untuk masyarakat di Desa Murtigading. Maka dengan itu Pemerintah Desa Murtigading harus cukup tanggap dalam mengatasi permasalahan-permasalahan tentang Sistem Informasi Desa.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa Murigading, Mba Fatimah mengatakan :

“sebagai admin memang harus sangat tanggap karena admin sendiri memang di dalam prosedurnya harus tanggap dan cekatan untuk mengarahkan dan melayani masyarakat.”

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa admin SID sudah sangat tanggap terhadap kinerja yang mereka fokuskan tentang pelayanan, kinerja yang baik sangat dibutuhkan pada SID ini untuk menunjang kualitas-kualitas hasil kinerja mereka, selain itu admin juga harus sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi terkait dengan pelayanan publik hal tersebut harus menjadi pencapaian yang terbaik bagi Pemerintah Desa Murtigading.

3.5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Mengadopsi dari DeLone and McLean (2003) artikel ini menggunakan dua *item* yaitu:

1. Kepuasan Informasi (*Repeat Purchase*)

Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. “Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima”.

2. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*)

Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima. Indikator untuk menunjang kepuasan pengguna yaitu:

3.5.1. Kepuasan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“pemerintah desa murtigading belum puas karena tahun ini akan mengupdate isinya yang terkait dengan data yang akan di update kontennya agar diperjelas lagi yang dimaksud diperjelas lagi yaitu

konten yang berwujud data karena sebagian datanya masih secara umum.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa pemerintah belum merasa puas dengan kinerja karena mereka menginginkan pencapaian yang sangat lebih baik untuk memuaskan Masyarakat Desa Murtigading agar menjadi desa yang berkualitas dan maju dalam hal Sistem Informasi Desa, pemerintah juga memberikan konten atau berita yang jelas dan mudah untuk dipahami bagi masyarakat maka dengan itu kepuasan masyarakat tentang Sistem Informasi Desa ini sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam membuat sistem tersebut. Dalam sistem ini di bentuk dengan rapi dan baik agar mudah untuk diakses dan di dalam informainya dapat dipahami, terpercaya sehingga dalam memberikan informasi tersebut sangat berkualitas dan masyarakat juga merasa puas untuk megaksesnya.

Berdasarkan wawancara dengan Admin di Desa Murtigading, Mba Fatimah mengatakan :

“Untuk kepuasan sendiri masyarakat belum terlalu puas karena masyarakat menginginkan pemerintah terutama admin turun langsung ke masyarakat untuk mensosialisasikan SID tersebut tapi itu terutama untuk yang usianya lanjut.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa pemerintah perlu terjun langsung kemasyarakat untuk mensosialisasikan kepada masyarakat yang usianya lanjut sehingga dalam proses Sistem Informasi Desa bisa berkembang ke masyarakat luas, dalam perkembangannya harus dilaksanakan dengan SOP yang benar sehingga masyarakat dalam sosialisanya mengerti dengan baik apa itu yang disebut Sistem Informasi Desa dan juga dalam proses Sistem Informasi Desa admin harus bertanggung jawab

dan mempunyai kompetensi yang cukup baik seperti mengerti dasar-dasar dari cara membuat konten di website. Dalam hal ini pemerintah harus berjuang dalam menyakinkan masyarakat agar masyarakat yakin dengan pelaksanaan-pelaksanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Murtigading.

3.5.2. Repeat/Penggunaan Kembali

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan di Desa Murtigading, Bapak Wahid menyatakan :

“Kalau itu kita belum pernah survey jadi belum tau ya tapi biasanya kalau ada berita-berita yang agak hit dan heboh itu biasanya sering karena biasanya kita share di facebook juga. Contohnya kita tahun ini akan ada pengadaan Handphone di pelayanan agar teman-teman di pelayanan bekerja dengan maksimal.”

Dari hasil pemaparan diatas dapat diartikana bahwa pemerintah ingin memeberikan dampak yang baik kepada masyarakat dengan cara turun langsung kelapangan untuk memberikan pengarahan agar masyarakat mengerti apa itu Sistem Informasi Desa dengan jelas dan tepat, maka dengan itu pemerintah memberikan terobosan-terobosan untuk mengakses SID itu dengan Sosial Media karena pada era ini sosial media sangat dibutuhkan bagi kaum milenial.

Berdasarkan wawancara dengan Admin di Desa Murtigading, Mas Agus Riyadi mengatakan :

“untuk penggunaan kembali di SID ini belum terlalu banyak mas karena biasanya masyarakat yang datang di pelayanan hanya megakses data-data kependudukan tapi biasanya yang mekihat berita itu malah kalangan remaja mas jadi kata kepala pelayanan pak wahid yang mas wawancarai sebelumnya mau diadakan sosialisasi lagi agar masyarakat paham mengaksesnya mas.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa Pemerintah

Desa Murtigading masih kurang dalam mensosialisasikan Sistem Informasi Desa karena mereka belum melakukan kajian dalam memperkenalkan sistem tersebut kepada masyarakat luas, oleh karena itu pemerintah harus berperan langsung kepada masyarakat agar Sistem Informasi Desa ini berkembang dari desa-desa yang lain agar menjadi acuan. Pada dasarnya pemerintah harus berjuang untuk memajukan wilayah Desa Murtigading dengan penuh rasa tanggung jawab.

3.6. Net Benefit

Net benefit yaitu merupakan dampak dari informasi terhadap organisasi seperti profit bagi perusahaan, memangkas biaya operasional (*Coast effective*)

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Desa

Murtigading, Bapak Wahid mengatakan:

“untuk profit pemerintah terhadap masyarakat seperti mempermudah masyarakat untuk menggunakan pelayanan di desa dan informasi-informasi juga sudah kami masukkan ke dalam Wet tersebut sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengaksesnya.”

Dari data diatas menunjukkan bahwa pemerintah desa sangat merespon masyarakat dalam menggunakan aplikasi dengan cara mempermudah masyarakat secara tidak langsung dengan pemahaman masyarakat melalui karakter kaum milineal ini, dan juga masyarakat berpartisipasi terhadap pemerintah untuk membangun desa yang lebih maju lagi.

Berdasarkan wawancara dengan Admin Sistem Informasi Desa di Desa

Murtigading, Mba Fatimah mengatakan:

“yang jelas pemerintah memberikan pelayanan-pelayanan yang baik dan tidak membuat masyarakat tidak bingung untuk mengakses di dalam sistem informasi desa ini karena semakin masyarakat mengerti tentang

pelayanan ini pemerintah pusat memberikan apresiasi kepada pemerintah desa.”

Dari hasil data diatas dapat di paparkan bahwa pemerintah berlomba-lomba untuk membuat sistem informasi desa ini lebih baik dan maju karena pemerintah desa sebagai perancang sistem informasi desa ini harus bisa memberikan keuntungan atau kemudahan terhadap masyarakat agar mereka juga mengapresiasi pemerintah desa sebagai pemerintah yang transparan.