

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat menuntut setiap negara untuk bisa mengikuti perkembangan zaman. Hal tersebut bertujuan agar tidak tertinggal dari negara lain, khususnya di negara Indonesia. Berbagai program teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang semakin canggih. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitas hariannya. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dimanfaatkan diberbagai sektor, baik di dunia pemerintahan (e-government), bisnis (e-commerce), pendidikan (e-education), perbankan (ebanking), maupun kegiatan lain yang berbasis pada penggunaan elektronika.¹

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas bagi seluruh para penggunanya. Pemakainya tidak hanya terbatas pada masyarakat umum saja melainkan juga pihak pemerintah yang mempunyai organisasi perangkat daerah. Teknologi informasi tidak hanya menyediakan akses informasi saja melainkan juga dapat menciptakan pengolahan data, pemrosesan, menyimpan, menyusun serta

¹ Hesti Lestari (dkk), "Efektivitas Sistem Informasi Desa Purwogondo Kecamatan Boja Kabupaten Kendal" Jurnal

mempengaruhi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan suatu informasi yang berkualitas. Dan memungkinkan terciptanya kecepatan kelengkapan dan keakuratan, sistem yang terintegrasi sehingga proses informasi tentu menjadi lebih efisien, efektif, terorganisir, terukur dan fleksibel.²

Seiring dengan perubahan dunia yang semakin maju, informasi yang diperlukan juga harus bermakna, yaitu informasi yang cepat, tepat guna serta akurat. Teknologi dibutuhkan oleh setiap bidang tak terkecuali dalam ranah organisasi pemerintahan untuk mengambil keputusan. Pada intinya teknologi ini diciptakan untuk menyederhanakan suatu pekerjaan manusia. Pada masa sekarang ini, teknologi sudah menjadi kebutuhan paling penting bagi manusia, oleh sebab itu, penjelasan informasi sangat dibutuhkan dan diperlukan untuk meningkatkan kreativitas dan aktivitas dalam bekerja.³

Tanda-tanda masyarakat modern saat ini adalah mereka yang hidup di zaman teknologi dan globalisasi, keberadaan teknologi membantu kebutuhan berbagai aktivitas masyarakat modern. karena jenis informasi yang diperlukan juga berbeda-beda kepentingannya. Hal ini juga dihadapi oleh semua kantor, instansi, organisasi, baik swasta maupun pemerintah.⁴ Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya

² Arief Rahmana. Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Islam Indonesia*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009

³ Cecep Abdul Cholik. Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik*. Vol. 02 No. 02. Tahun 2021

⁴ <https://jambi.tribunnews.com/2021/08/08/ciri-ciri-masyarakat-modern-dan-dampak-modernisasi> Diakses pada 29 September 2024

menyediakan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas dan kuantitas

Pemerintah Desa adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintah desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang didalamnya tercantum beberapa pasal berkaitan dengan pemerintah desa.⁵ Kedudukan Sistem Informasi Desa (SID) bagi masyarakat desa sangat penting sekali sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Yang terdapat pada Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa pasal tersebut menjelaskan bahwa pemerintah diharuskan menerapkan SID di desa demi melayani masyarakat desa.⁶

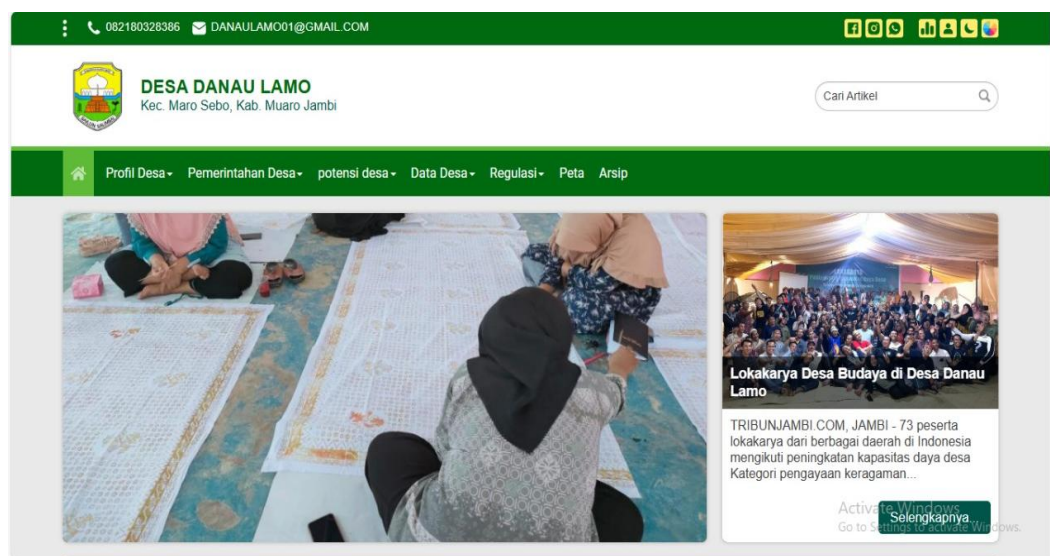
Demikian, masyarakat bisa mengakses informasi desa dengan mudah. Pasal 86 dalam Undang-Undang Desa menjelaskan bahwa Kabupaten memiliki kewajiban untuk memberikan praktik SID. SID memiliki data yang berkesinambungan, baik data yang berasal dari kabupaten maupun pusat, pun data dari desa ke kabupaten hingga

⁵ "Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah."

⁶ "Undang Undang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan."

pemerintah pusat melalui jalur resmi negara. SID merupakan jalan bagi desa untuk bisa membangun desa berdasarkan data yang jelas dan terbaru. Ia merupakan gambaran demokratisasi dalam hal akses data dan akses pertimbangan dalam menentukan kebijakandi tingkat desa.

Gambar 1.1 Sistem Informasi Desa Danau Lamo



Sumber: Website Desa Danau Lamo

Sistem Informasi Desa Danau Lamo adalah platform digital yang dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan dan penyampaian informasi yang lebih efisien di Desa Danau Lamo. Sistem ini mengintegrasikan berbagai aspek kehidupan desa, termasuk administrasi kependudukan, layanan publik, kegiatan sosial, ekonomi desa, dan informasi geografis.

Dengan fitur-fitur seperti pendaftaran penduduk, pencatatan surat menyurat, pengelolaan data pertanian dan perikanan, serta pengumuman desa, sistem ini membantu pemerintah desa dalam memberikan layanan yang lebih cepat, transparan,

dan akuntabel. Selain itu, warga desa dapat dengan mudah mengakses informasi penting seperti jadwal kegiatan desa, program bantuan pemerintah, dan update terkait pembangunan infrastruktur melalui portal yang ramah pengguna. Sistem ini juga didukung oleh peta digital interaktif yang memudahkan pemetaan wilayah, batas-batas lahan, dan fasilitas umum.

Sistem Informasi Desa Danau Lamo bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan desa serta mendorong partisipasi aktif warga dalam menjaga kemajuan dan kesejahteraan komunitas lokal.

SID yang mengacu pada pemanfaatan teknologi dalam sistem pemerintahan desa dengan Digital governance. Digital governance sendiri merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menawarkan informasi dan layanan kepada penduduknya, urusan bisnis, dan topik terkait pemerintah lainnya. Pada penerapan digital governance salah satunya yaitu pembuatan website desa. Website desa merupakan sebuah situs web yang terdiri dari kumpulan teks, gambar, suara, atau video yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet atau jaringan area lokal (LAN) menggunakan URL, dalam pembuatan website memuat beberapa hal persyaratan yang membutuhkan kolaborasi bersama pihak desa serta diskominfo.

Pada hal ini pemerintah Kelurahan atau Desa harus membuat SID untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik. SID merupakan implementasi

egovernment sebagai salah satu wujud penyelesaian masalah yang muncul pada tatanan Pemerintahan Desa. Desa berhak untuk mendapatkan akses informasi melalui SID.⁷

SID ini merupakan sebuah sistem informasi yang menghubungkan antar fungsi pengelolaan data dan informasi secara utuh di lingkup desa. Adanya SID, dapat membuka ruang partisipatif antara masyarakat dan perangkat desa untuk membangun desanya secara demokratis melalui penggunaan software. Program SID dapat membantu pemerintahan desa dan masyarakatnya, yakni untuk mendokumentasikan data-data milik desa maupun kegiatan masyarakat desa menjadi lebih mudah.

beberapa desa masih mengalami kendala yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai manfaat dan fungsi SID. Sehingga, kesulitan dalam mengumpulkan data dan informasi menjadi kendala utama dalam penggunaannya. Kendala lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam pengelolaan SID. Pemerintah desa yang seringkali hanya memiliki sedikit tenaga ahli atau staf teknis, seringkali mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan SID secara optimal. Selain itu, terdapat masalah teknis yang seringkali muncul dalam implementasi SID seperti keterbatasan akses internet, masalah keamanan data, dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.⁸

⁷ R. Fitri, A. N. Asyikin, and A. S. B. Nugroho, "Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Menuju Tata Kelola Desa Yang Baik (Good Governance) Berbasis Tik," *Jurnal Positif*, vol. 3, no. 2, pp. 99–105, 2017.

⁸ <https://www.panda.id/kendala-implementasi-sistem-informasi-des/> Diakses pada 29 September 2024

Pemerintah Desa Danau Lamo Merupakan sebagai pelayanan Masyarakat yang memberikan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Danau Lamo sering terjadi pelayanan publik yang kurang memuaskan serta masih ada Masyarakat yang tidak memperdulikan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Ada beberapa kendala yang terjadi pada desa danau lamo yaitu Persepsi dan partisipasi Masyarakat yang rendah, Masyarakat sering kali kurang percaya atau enggan memanfaatkan SID karena ketidak pahaman atau rasa tidak yakin terhadap efektivitas sistem tersebut. Kurangnya pemahaman dan kepelatihan pengguna, banyak aparatur desa yang belum terbiasa menggunakan SID Serta Keterbatasan infrastruktur teknologi seperti akses internet atau komputer dan server yang memadai masih menjadi kendala. Ini memepengaruhi kinerja system SID dan dapat menyebabkan pelayanan menjadi terhambat atau terganggu.

Meskipun terdapat kendala-kendala tersebut, implementasi SID tetap menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di desa. Oleh karena itu, perlu adanya peran serta dari berbagai pihak seperti pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta dalam membantu mengatasi kendala-kendala tersebut dan meningkatkan implementasi SID di desa.

Penelitian ini merujuk pada Penelitian terdahulu yang dimana sebagai penunjang untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul, Tahun, Penulis	Teori	Metode	Hasil
1	“Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul” (2018) Apriyansyah, Isnaini Maullidina, Eko Priyo Purnomo	• pelayanan publik • Teknologi informasi dan komunikasi (TIK)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif	hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Efektifitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Sumber Daya Manusianya berada pada posisi kurang efektif.
2	“Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Web”. Hazira Maharani dan Maria Ulfa (2022)	• Sistem Informasi • e-Government	Jenis penelitian ini adalah dengan metode pengumpulan data kualitatif	Hasil dari penelitian ini Sistem Informasi Desa dengan sistem yang sudah terkomputerisasi. Sistem tersebut dapat memberikan informasi laporan dan pelayanan administrasi dengan lebih efektif sehingga perangkat desa dapat lebih mudah dalam pelayanan terhadap masyarakat
3	“Efektivitas Sistem Informasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Murtigading, Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul”. Yogi Sabenna (2019)	• efektivitas	Penelitian ini, jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Dari penelitian tersebut efektivitas Sistem Informasi Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Murtigading masih memiliki kekurangan yaitu akses dan kepuasan penggunaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, terdapat beberapa aspek yang menunjukkan perbedaan penelitian yang dilakukan, salah satunya ialah lokasi penelitian. Lokasi yang berbeda menunjukkan beragam permasalahan dan objek yang

berbeda juga menunjukkan bahwa permasalahan ini perlu diteliti. Penelitian yang dilakukan pada Desa Danau Lamo, sedangkan penelitian terdahulu yang diuraikan berada di Kabupaten Bantul, dan objek yang diteliti oleh peneliti ialah efektifitas sistem informasi desa dalam pelayanan publik di desa danau lamo sedangkan pada penelitian terdahulu pada kantor kecamatan di kabupaten bantul, Maka dari itu, penelitian dianggap perlu untuk diteliti lebih mendalam.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan publik yang prima, cepat, dan efisien. Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Danau Lamo, Kecamatan Maro Sebo, Kabupaten Muaro Jambi.

Berdasarkan dari Latar Belakang masalah di atas, maka Penulis mengambil Judul dalam Penelitian ini dengan Judul : **"Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Danau Lamo"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyusun formulasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik di desa danau lamo

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a) Manfaat Teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah Ilmu Pengetahuan khususnya mengenai efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo.
- b) Manfaat Praktis :
 - 1. Sebagai Saran maupun masukan bagi Pemerintah Desa Danau Lamo dalam efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo
 - 2. Manfaat bagi lembaga atau universitas, penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dalam mengatasi masalah yang sama.

1.5. Landasan Teori

1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan mempelajari tentang manajemen atau pengelolaan organisasi publik, diantaranya lembaga legislatif, eksekutif, yudikatif, dan lembaga lainnya yang berfungsi dalam menjalankan fungsi negara, yang diatur dalam undang-undang. Secara umum, kajian pemerintahan dalam perspektif keilmuan masih terbatas jika dilihat perkembangannya. Hal ini disebabkan posisi ilmu pemerintahan yang bersifat transisional dari kajian ilmu lain seperti politik dan hukum. Disebut transisional karena ilmu pemerintahan terkesan sulit mengidentifikasikan dirinya secara tegas dari bayang-bayang ilmu tersebut.

Secara klasikal, pendekatan yang sering dilakukan melalui celah ilmu politik yang kemudian melahirkan pemahaman tentang praktik pemerintahan dari keseluruhan

perangkat yang terbagi melalui cabang-cabang kekuasaan. Dari sini pemerintahan sebagai pelebagaan kekuasaan yang dioperasionisasikan secara konkret dari jenjang paling puncak hingga entitas pemerintahan terendah. Dengan kata lain, pemerintahan hanyalah pernyataan konkret dari fenomena kekuasaan yang lebih luas, dimana kekuasaan dengan segala atributnya dipelajari secara seksama dalam kacamata ilmu politik.⁹

Praktisnya pemerintahan dipelajari sebagai teknik mengelola kekuasaan dalam institusi yang dibentuk secara berjenjang. Akhirnya, transisi ilmu pemerintahan tampak seperti bergerak paksa menuju identifikasi diri, lepas dari rahim kekuasaan yang karena itu terasa tetap berbau ilmu politik murni. Dari sudut lain misalnya ilmu hukum, tampak bahwa gejala pemerintahan hanyalah tindakan mengelola kekuasaan secara formalistik. Kondisi ini membuat praktik pemerintahan dipandang sebagai suatu aktivitas positif dari jabatan-jabatan yang diemban termasuk kelembagaannya dalam relasi antar pemerintahan, maupun anur pemerintah dengan rakyat dan sebaliknya.¹⁰

Dalam praktiknya gejala pemerintahan dipelajari misalnya lewat Ilmu Hukum Tata Negara Ilmu Negara, dan Ilmu Hukum Administrasi Negara. Merujuk kedua perspektif ilmu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan dipahami sebagai sebuah unsur dominan dari apa yang dikonstruksikan sebagai negara (state) selain tindakan coersiye (hukum) sebagai alokasi kekuasaan yang bersifat istimewa untuk

⁹ Ibid h. 2

¹⁰ Ibid h. 3

melakukan sedikit banyak paksaan.¹¹ Di samping itu, terdapat ilmu lain seperti ekonomi dan sosiologi dipandang penting sebagai ilmu bantu untuk memahami hubungan-hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah.¹²

Ilmu Pemerintahan menurut Riant Nugroho ilmu pemerintahan adalah cabang ilmu politik yang mempelajari bagaimana pemerintah menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, yakni kesejahteraan rakyat. Ia menekankan pentingnya pengelolaan kekuasaan dan sumber daya dalam konteks pemerintahan untuk mewujudkan keadilan sosial dan kepentingan umum.¹³

Ilmu Pemerintahan menurut Suradinata mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai studi tentang pengaturan dan pengelolaan pemerintah dalam menjalankan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ia berpendapat bahwa pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan kunci utama dalam pencapaian tujuan pembangunan nasional.¹⁴

2. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas

¹¹ Makna "istimewa" oleh Ndraha dalam Pengantar Ilmu Pemerintahan dielaborasi ke dalam kebutuhan akan pemerintahan oleh masyarakat, Hal pertama dari kedua elemen tadi menjadi bagian dari tugas pemerintah sebagai tugas yang bersifat istimewa sebab menyangkut kepentingan publik yang lebih luas, terbatas jika dikerjakan oleh pribadi, BKU Ilmu Pemerintahan IIE Jakana, 2003, hlm, 14.

¹² Ndraha dan Kyberno[ogy, Bahan Kuliah Umum Pemerintahan IIE Jakarta, 1999, hlm. 15

¹³ *Public Policy: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018).

¹⁴ Suradinata, *Teori dan Praktek Pemerintahan* (Bandung: Refika Aditama, 2008).

merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.¹⁵

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.¹⁶

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:¹⁷

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

¹⁵ Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan". Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), h. 3.

¹⁶ Ibid, h. 4

¹⁷ Richard M. Steers, Efektivitas Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.53.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu ; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain lain.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.¹⁸

Menurut Ratminto Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milih Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁹

Berdasarkan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry terdapat beberapa indikator yang dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada suatu instansi mulai dari :

¹⁸ Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd., dkk., Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), Hal. 5

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Culture Charter dan Standar Pelayanan Minimal” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 1.

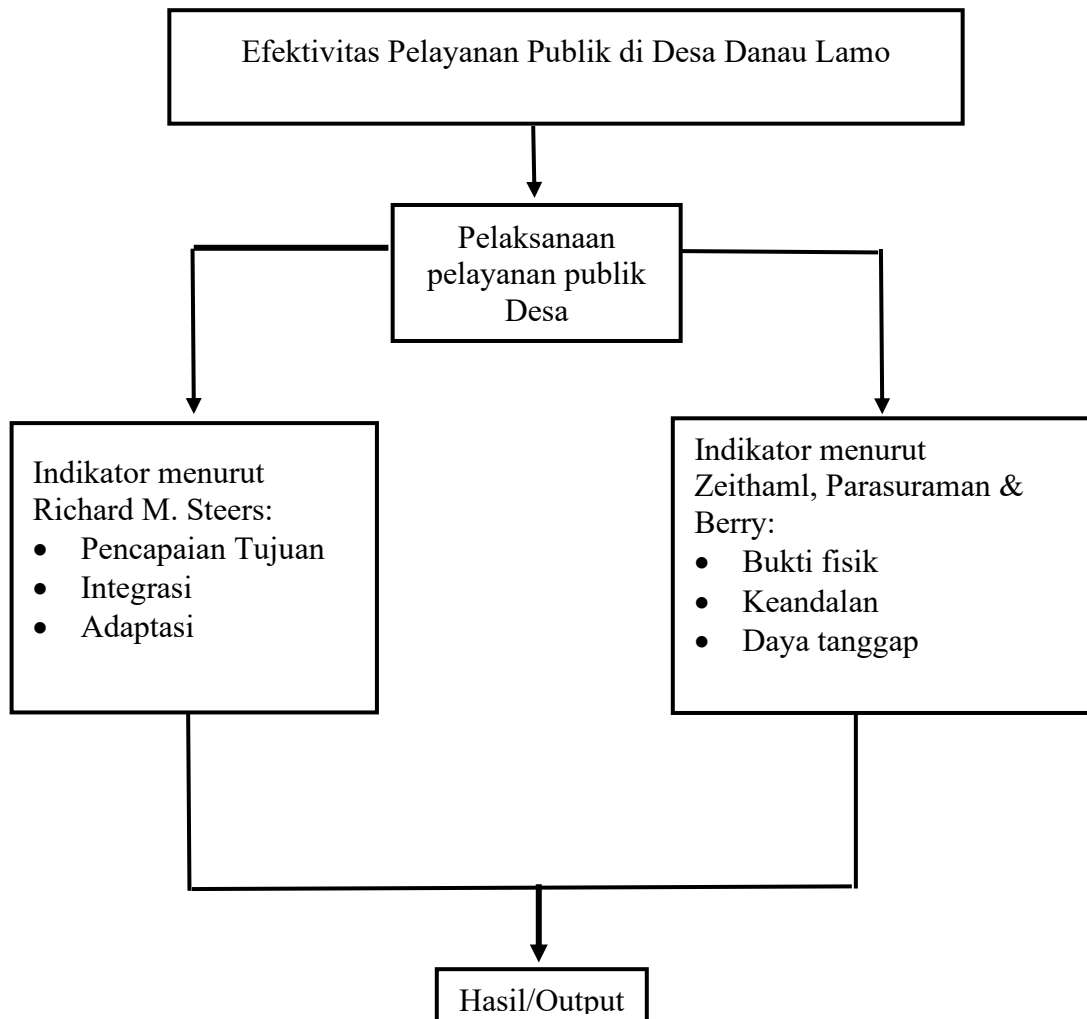
1. Bukti Fisik (Tangibles), bukti fisik sendiri merupakan fasilitas - fasilitas maupun sarana dan prasarana yang harus terpenuhi dan disediakan para pemberi layanan dalam mendukung proses penyelenggaraan pelayanan. Aspek ini tampilan fisik yang akan disediakan sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.
2. Keandalan (Reliability), dalam aspek keandalan sendiri harus meliputi kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat. Dapat memenuhi kebutuhan dengan sesuai tanpa melakukan kesalahan yang berulang.
3. Daya Tangap (Responsiveness), dalam hal ini untuk aspek daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kualitas layanan yang dapat diukur melalui seberapa tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan serta menangani permasalahan.

1.6.Kerangka berpikir

Kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif.²⁰ berikut adalah kerangka berfikir penelitian efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo.

²⁰ N. Lilis Suryani, "Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta", *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol. 2, No. 3, Mei 2019

Kerangka Berfikir



1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian umumnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan penelitian. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.²¹ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif metode penelitian kualitatif diharapkan mampu dapat mengurai hasil dari penelitian tentang efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan dapat memberikan gambaran yang dalam pernyataan dan ucapan dan tingkah laku yang diamati dari suatu individu, kelompok, dan masyarakat.

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Pengertian Deskriptif Kualitatif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan Data, Menyajikan Data, Menganalisis dan Menginterpretasi bersifat Komperatif dan Korelatif.²²

²¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2017), hal 2

²² Achmadi dan Narbuko, *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara, 2004

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Danau Lamo, Kecamatan Maro Sebo, Kabupaten Muaro Jambi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kades, kasi pelayanan dan masyarakat setempat di Desa Danau Lamo.

3. Fokus Penelitian

Untuk membatasi penelitian tentu diperlukan adanya fokus penelitian, supaya penelitian dapat dilakukan secara jelas dan tidak keluar dari apa yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik di desa danau lamo.

4. Sumber Data

Jenis Data yang dilakukan dalam penelitian ini ada 2, yakni Data Primer dan Data Sekunder.

- a) Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden).²³ Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁴

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber ditempat. Data utama penelitian ini adalah data terkait efektivitas sistem informasi desa dalam pelayanan publik di desa danau lamo. .

²³ Bagong Suyanto dan Sutinah, Op. Cit.

²⁴ Hardani (dkk), *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu, 2020

- b) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari Lembaga atau instansi tertentu.²⁵

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁶

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai pendukung data primer yang dipandang berkaitan dengan pokok kajian yang diteliti. Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen.

5. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, informan ditentukan dengan Purposive Random Sampling. Purposive Sampling ialah Teknik pengambilan sampel sebagai Sumber Data berdasarkan pertimbangan tertentu oleh peneliti karena sesuai bidangnya.

Tabel 1.2 Informan Penelitian

NO	Informan Penelitian
1.	Kepala Desa Danau Lamo
2.	Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo
3.	Masyarakat Desa Danau Lamo
4.	Staff Desa Danau Lamo

²⁵ Bagong Suyanto dan Sutinah, Loc. Cit.

²⁶ Hardani (dkk), Loc. Cit.

6. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan kebutuhan dalam Metode Penelitian ini, antara lain :

a) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna suatu topik tertentu. Teknik ini digunakan untuk mengungkapkan informasi melalui pemeriksaan langsung terhadap pertanyaan yang telah disiapkan dan meminta pendapat kepada informan.

b) Observasi

Observasi ialah suatu proses saat peneliti untuk menyelidiki situasi penelitian. Yang diperoleh dari hasil observasi adalah partisipan, lokasi, peristiwa, kegiatan, serta waktu. Pengamatan ini dilakukan di Desa Danau Lamo

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya lainnya. Dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir, Analisis data sebagai upaya mencari dan manata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti.²⁷

- a) Reduksi data, Reduksi data adalah proses pemilihan, perangkuman dan penyederhanaan pokok-pokok yang sesuai masalah penelitian guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data oleh peneliti. Data yang telah diseleksi dan disederhanakan, peneliti melakukan pengelompokan data sesuai dengan topik permasalahan.
- b) Penyajian data, ialah proses pemaparan informasi penelitian yang diperoleh. Dengan memaparkan data yang diperoleh, maka mempermudah peneliti untuk mengetahui yang telah terjadi.
- c) Penarikan kesimpulan, merupakan proses analisis yang menggambarkan inti sari dari keputusan yang diperoleh dan sesuai dengan fokus penelitian.

²⁷ Ahmad Rijali, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018

8. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode pengujian kebenaran data hasil penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda atau bervariasi. Terdapat empat tipe triangulasi, yakni :²⁸

- a) Triangulasi data, yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
- b) Triangulasi peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian
- c) Triangulasi teori, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data
- d) Triangulasi Teknik Metodologis, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe triangulasi data. Peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas pengumpulan data dan berbagai sumber data.

²⁸ *Ibid*, hlm 241.