

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh badan usaha milik negara atau daerah, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti administrasi kependudukan (misalnya KTP, KK), pendidikan, kesehatan, transportasi, dan perizinan usaha. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan, kepastian, dan keadilan bagi seluruh warga negara dalam memperoleh hak-haknya.

Efektivitas dalam konteks ini mencakup bagaimana sistem tersebut membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi duplikasi data, meminimalkan kesalahan, serta menyederhanakan alur kerja dalam pelayanan publik dan pengambilan keputusan. Efektivitas ini juga berdampak pada peningkatan produktivitas aparatur desa, karena mereka dapat lebih fokus pada program-program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dibandingkan mengurus administrasi yang berulang. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik tidak hanya mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik, tetapi juga memperkuat kinerja dan transparansi dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Tujuan efektivitas pelayanan publik adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang lebih cepat, tepat, hemat, dan berkualitas dalam mengelola

berbagai data serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas ini berfokus pada bagaimana penggunaan teknologi informasi dapat menyederhanakan berbagai proses administrasi dan operasional di desa, sehingga tidak lagi bergantung pada cara manual yang memakan waktu, tenaga, dan biaya. Secara keseluruhan, tujuan utama dari efektivitas pelayanan publik adalah untuk menjadikan desa lebih mandiri dalam pengelolaan informasi, lebih profesional dalam pelayanan, serta lebih terbuka dan akuntabel kepada warganya. Efektivitas ini menjadi fondasi penting untuk mendorong kemajuan dan pembangunan desa secara berkelanjutan.

Di Desa Danau Lamo, penerapan efektivitas dalam Sistem Informasi Desa (SID) mulai menunjukkan dampak nyata terhadap tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Meskipun masih menghadapi beberapa kendala teknis dan sumber daya, desa ini telah memanfaatkan SID untuk menyederhanakan berbagai proses administrasi dan meningkatkan kinerja aparatur desa.

Salah satu kenyataan yang terlihat adalah semakin cepatnya proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pengurusan surat keterangan, pencatatan data kependudukan, hingga penyampaian informasi kegiatan desa kini dapat dilakukan dengan lebih mudah karena sebagian besar data sudah terdigitalisasi dan tersimpan dalam sistem. Hal ini mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sebelumnya memakan waktu dan rawan kesalahan pencatatan.

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan,

Secara umum penerapan SID telah menunjukkan kemajuan dalam pencapaian tujuannya, yaitu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan terorganisir. Tujuan utama dari penggunaan SID, yaitu untuk mempermudah akses dan pengelolaan data administrasi kependudukan serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat, telah mulai tercapai dalam praktiknya.

Hal ini terlihat dari semakin teraturnya proses pengolahan data, berkurangnya waktu tunggu masyarakat dalam pengurusan dokumen, serta meningkatnya kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan sistem. Dengan adanya SID, proses pencarian data warga dapat dilakukan dalam hitungan menit, sehingga pelayanan seperti pembuatan surat pengantar, surat keterangan, dan dokumen administratif lainnya menjadi lebih praktis. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan dalam hal infrastruktur maupun pemahaman teknologi, upaya pemerintah desa untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan SID menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang berbasis teknologi.

Penerapan SID di Desa Danau Lamo telah menunjukkan beberapa pencapaian dalam mewujudkan tujuan efisiensi, khususnya dalam hal pelayanan administrasi publik. Salah satu bentuk efisiensi yang paling terlihat adalah meningkatnya kecepatan

dan ketepatan dalam proses pengurusan surat-menyurat. Dengan adanya SID, perangkat desa tidak lagi perlu mencari data warga secara manual, karena seluruh data telah tersimpan secara digital dan dapat diakses dengan mudah melalui sistem.

Selain itu, penggunaan SID juga membantu mengurangi beban kerja administratif perangkat desa. Proses pendataan penduduk, pencetakan surat keterangan, dan pelaporan kegiatan desa dapat dilakukan dengan lebih cepat dan rapi. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi waktu dan sumber daya manusia, karena tugas-tugas yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo, M. Ikhsan dijelaskan bahwa:

“Tujuan kami menggunakan Sistem Informasi Desa ini adalah untuk mempermudah pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sekarang, kalau ada warga yang mengurus surat, perangkat tinggal membuka datanya di sistem. Tidak perlu lagi mencari berkas secara manual seperti dulu.”²⁹ *Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.*

Berdasarkan wawancara diatas pencapaian efisiensi lainnya terlihat dari meningkatnya ketersediaan data yang akurat dan terorganisir. Data kependudukan, bantuan sosial, dan kegiatan pembangunan desa dapat diakses kapan saja saat dibutuhkan, baik untuk keperluan pelayanan, pelaporan, maupun pengambilan keputusan. Hal ini sangat membantu perangkat desa dalam menyusun program kerja yang tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

²⁹ Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.

[illegible]

Sumber : Gambar 3.1 Data pembukuan masuknya surat dari 2024-2025

Berdasarkan data yang tercantum dalam gambar, dapat disimpulkan bahwa pengaduan dari masyarakat desa yang masuk selama periode tahun 2024 hingga 2025 cukup beragam baik dari segi jenis permasalahan maupun instansi yang dituju. Mayoritas pengaduan berasal dari individu maupun kelompok masyarakat yang menyampaikan berbagai keluhan dan permintaan, seperti terkait bantuan sosial, permasalahan infrastruktur desa, persoalan administrasi kependudukan, hingga pengurusan dokumen dan pertanahan. Tercatat bahwa instansi yang paling sering menjadi tujuan pengaduan meliputi pemerintah desa, dinas sosial,

No	Aksi	Kode Surat	No Surat	Jenis Surat	Tersebut	Penerima	Keterangan	Ditandatangani Oleh	Tanggal	Status
1	[Icons]	500	1	Keterangan Usaha	ELFATI	ELFATI	-	ISMAIL A	23 November 2022 15:58:24	Pendes Danau Lamo
2	[Icons]	504	1	Keterangan Perintah Pemukiman	AL	AL	-	ISMAIL A	09 Desember 2023 21:27:52	Pendes Danau Lamo
3	[Icons]	500	2	Keterangan Usaha	AL	AL	-	ABDUL NUR, SE	09 Desember 2023 22:46:21	Pendes Danau Lamo
4	[Icons]	500	3	Keterangan Usaha	AL	AL	-	ABDUL NUR, SE	09 Desember 2023 22:11:22	Pendes Danau Lamo

Sumber : Gambar 3.2 data masuknya surat dari website SID

Berdasarkan gambar diatas membuktikan bahwa Masyarakat menggunakan SID masih sedikit karna Masyarakat masih menggunakan cara yang konvensional.

Namun demikian, efektivitas SID di Desa Danau Lamo masih terbatas pada lingkup internal pemerintahan desa. Di kalangan masyarakat, pemanfaatan SID belum sepenuhnya optimal karena rendahnya pemahaman dan literasi digital, serta masih minimnya sosialisasi. Oleh karena itu, meskipun secara teknis SID telah memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas pelayanan, dibutuhkan langkah-langkah lanjutan untuk memastikan manfaat sistem ini juga dirasakan secara merata oleh seluruh warga desa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga desa setempat, Mansur sebagai berikut:

“sejujurnya saya belum mengetahui secara jelas apa itu Sistem Informasi Desa. saya masih lebih nyaman datang langsung ke kantor desa dan berbicara dengan petugas seperti biasa.”³⁰ *Wawancara dengan Mansur pada tanggal 25 April 2025.*

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa SID masih rendah dan proses sosialisasinya belum menjangkau semua kalangan secara merata. Masyarakat cenderung lebih nyaman dengan cara pelayanan konvensional karena belum terbiasa atau belum mendapatkan informasi yang cukup tentang keberadaan dan manfaat sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi SID belum sepenuhnya dirasakan oleh warga, terutama jika tidak disertai dengan edukasi yang memadai dan pendekatan yang sesuai dengan kondisi sosial masyarakat desa.

Secara keseluruhan, pencapaian efektivitas SID di Desa Danau Lamo telah menunjukkan perkembangan yang positif, terutama dalam mempercepat proses administrasi dan memperbaiki manajemen data desa. Namun, untuk mencapai efisiensi secara menyeluruh, perlu ditingkatkan aspek partisipasi masyarakat dan pemerataan pemanfaatan sistem melalui edukasi dan pendampingan berkelanjutan.

Penerapan efektivitas SID di Desa Danau Lamo dapat dianalisis melalui pendekatan teori sosialisasi program, yang menekankan pentingnya proses pemahaman, penyampaian informasi, partisipasi, serta perubahan sikap dan perilaku terhadap suatu program. Dalam konteks ini, efektivitas SID tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem itu sendiri, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut dipahami dan diterima oleh perangkat desa maupun masyarakat secara umum.

³⁰ Wawancara dengan Mansur pada tanggal 25 April 2025.

Secara umum, pemahaman perangkat desa terhadap SID di Desa Danau Lamo cukup baik. Mereka mulai menyadari bahwa sistem ini dapat mempercepat pelayanan administrasi, mengurangi pekerjaan manual, serta menyimpan data dengan lebih rapi dan aman. Namun, dari sisi masyarakat, pemahaman masih terbatas. Banyak warga yang belum sepenuhnya mengetahui bahwa layanan desa kini menggunakan sistem digital, terutama masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari kantor desa atau yang kurang terpapar teknologi. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo, M. Ikhsan dijelaskan bahwa:

“SID telah membantu perangkat desa dalam mempercepat dan menyederhanakan pelayanan administratif. Misalnya, proses pembuatan surat keterangan, pendataan warga, hingga pelaporan kegiatan desa dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Namun, efisiensi ini belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat secara luas. Salah satu penyebabnya adalah belum meratanya sosialisasi program. Penyebaran informasi masih dilakukan secara terbatas, seperti melalui musyawarah desa atau saat warga berkunjung langsung ke kantor desa. Akibatnya, banyak warga yang belum memahami bahwa pelayanan desa sudah bisa dilakukan secara digital melalui sistem informasi.”³¹ *Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.*

Oleh karena itu, agar efektivitas Sistem Informasi Desa benar-benar terwujud secara menyeluruh di Desa Danau Lamo, dibutuhkan langkah-langkah strategis yang mencakup peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai, sehingga sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi aparatur desa, tetapi juga dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat..

³¹ Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga desa setempat, Risma sebagai berikut:

“sejujurnya saya belum mengetahui secara jelas apa itu Sistem Informasi Desa. saya masih lebih nyaman datang langsung ke kantor desa dan berbicara dengan petugas seperti biasa.”³² *Wawancara dengan Risma pada tanggal 25 April 2025.*

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa SID di Desa Danau Lamo masih rendah dan proses sosialisasinya belum menjangkau semua kalangan secara merata. Masyarakat cenderung lebih nyaman dengan cara pelayanan konvensional karena belum terbiasa atau belum mendapatkan informasi yang cukup tentang keberadaan dan manfaat sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan SID belum sepenuhnya dirasakan oleh warga, terutama jika tidak disertai dengan edukasi yang memadai dan pendekatan yang sesuai dengan kondisi sosial masyarakat desa.

3.1.2 Integrasi

Integrasi adalah suatu proses penyatuan atau penggabungan antara dua atau lebih unsur yang berbeda menjadi satu kesatuan yang utuh, saling melengkapi, dan berjalan secara harmonis. Dalam konteks Sistem Informasi Desa, integrasi merujuk pada keterpaduan antara teknologi informasi dengan sistem administrasi desa yang sudah ada sebelumnya, termasuk penggabungan data, proses kerja, dan pelibatan seluruh unsur perangkat desa.

³² Wawancara dengan Risma pada tanggal 25 April 2025.

Integrasi bertujuan agar seluruh fungsi dan kegiatan dalam pelayanan publik dapat berjalan secara lebih efisien dan terkoordinasi. Ketika integrasi berjalan dengan baik, maka sistem informasi tidak hanya berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian penting dari tata kelola pemerintahan desa yang membantu mempercepat pelayanan, memperjelas alur informasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Integrasi efisiensi SID di Desa Danau Lamo merupakan upaya menyatukan berbagai aspek pelayanan dan administrasi desa ke dalam satu sistem digital yang terpadu. Tujuan dari integrasi ini adalah untuk menciptakan alur kerja pemerintahan desa yang lebih terstruktur, cepat, dan hemat sumber daya, baik dalam hal waktu, tenaga, maupun biaya.

Di Desa Danau Lamo, integrasi efisiensi SID tampak dari bagaimana sistem ini telah mulai dimanfaatkan dalam proses-proses penting seperti pendataan penduduk, pelayanan surat menyurat, pencatatan bantuan sosial, hingga pelaporan kegiatan pembangunan. Semua informasi yang sebelumnya tersebar dalam dokumen fisik kini mulai dihimpun dalam satu sistem berbasis digital. Hal ini tidak hanya mempermudah perangkat desa dalam mengakses data, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan atau kesalahan informasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kades Desa Danau Lamo, Ismail sebagai berikut:

“Sekarang kami tidak perlu lagi mencatat data warga secara manual. Semua sudah kami simpan dalam sistem. Jadi kalau ada warga yang datang mengurus surat, kami tinggal buka datanya lewat komputer. Lebih cepat dan tidak ribet.”³³
Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.

³³ Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya integrasi SID, proses pelayanan menjadi lebih sederhana. Misalnya, ketika warga mengurus surat keterangan, perangkat desa cukup mencari data warga melalui sistem, kemudian mencetak dokumen yang diperlukan hanya dalam hitungan menit. Alur ini sangat berbeda dengan sistem manual sebelumnya yang memerlukan pencarian arsip fisik, penulisan ulang, hingga pengecekan berulang.

Selain efisiensi internal, integrasi ini juga mendorong koordinasi yang lebih baik antara desa dan instansi di tingkat kecamatan atau kabupaten. Data yang tersimpan dalam SID dapat dijadikan referensi untuk laporan berkala, pengajuan bantuan, atau pelaksanaan program dari pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa SID tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai jembatan koordinasi antarlembaga. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo, M. Ikhsan dijelaskan bahwa:

“Kalau dulu laporan ke dinas itu harus diketik ulang dan disusun satu per satu, sekarang tinggal kami ambil dari data yang sudah ada di sistem. Ini jelas lebih efisien dan menghemat waktu”³⁴ *Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.*

Namun demikian, integrasi efektivitas SID di Desa Danau Lamo masih menghadapi beberapa tantangan. Di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan teknis bagi perangkat desa, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem ini. Oleh karena itu, untuk mencapai integrasi yang utuh, diperlukan dukungan berkelanjutan berupa pelatihan, peningkatan jaringan

³⁴ Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.

internet, dan sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan

Kasi Pemerintahan Desa Danau Lamo, Komariah dijelaskan bahwa:

“Masih banyak yang harus kami benahi, terutama pelatihan bagi perangkat dan sosialisasi ke warga. Tapi kami sudah mulai, dan ke depannya kami ingin semua urusan bisa selesai lewat sistem ini”³⁵ *Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.*

Penerapan dan integrasi efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Danau Lamo menunjukkan langkah maju dalam membangun pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan akuntabel. Meskipun masih menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan minimnya literasi digital, upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa, khususnya Kepala Desa dan perangkatnya, menunjukkan komitmen untuk terus berbenah. Dengan dukungan pelatihan yang berkelanjutan, peningkatan fasilitas teknologi, serta keterlibatan aktif masyarakat, SID diharapkan dapat menjadi fondasi kuat bagi pengelolaan pemerintahan desa yang efektif dan partisipatif di masa mendatang.

Dalam konteks integrasi efektivitas SID di Desa Danau Lamo telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam membangun tata kelola desa yang lebih modern dan responsif. Meski belum sepenuhnya optimal, langkah awal ini menjadi pondasi penting menuju pelayanan publik desa yang lebih efektif dan terintegrasi di masa depan.

3.1.3 Adaptasi

³⁵ Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.

Adaptasi adalah kemampuan individu atau kelompok untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, sistem, atau teknologi baru. Dalam konteks penggunaan SID, adaptasi berarti sejauh mana perangkat desa, staf administrasi, dan masyarakat mampu menyesuaikan diri dengan sistem digital yang digunakan dalam pengelolaan data dan pelayanan publik.

Proses adaptasi mencakup pemahaman terhadap fungsi sistem, perubahan kebiasaan kerja dari manual ke digital, serta kesiapan mental untuk menerima perubahan sebagai bagian dari inovasi pelayanan. Tingkat keberhasilan adaptasi akan sangat mempengaruhi efektivitas penggunaan SID. Adaptasi yang baik akan mempercepat proses transformasi digital, sementara adaptasi yang lambat bisa menjadi hambatan dalam mencapai tujuan sistem informasi.

Perangkat desa mulai belajar menggunakan sistem ini untuk mendukung kegiatan administratif harian, seperti pengurusan surat keterangan, pencatatan data warga, hingga pelaporan kegiatan pembangunan desa. Meskipun sebagian perangkat masih dalam tahap penyesuaian, mereka mulai terbiasa mengakses dan menginput data ke dalam sistem secara mandiri. Proses ini menunjukkan adanya bentuk adaptasi, meskipun belum sepenuhnya merata di seluruh lini pemerintahan desa.

Adaptasi efektivitas SID di Desa Danau Lamo merupakan proses bertahap yang menunjukkan upaya pemerintah desa dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sistem administrasi dari manual ke digital. Sejak mulai diterapkan, SID di desa ini telah memberikan gambaran awal tentang bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk menyederhanakan pekerjaan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan akurasi data

kependudukan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pemerintahan Desa Danau Lamo, Komariah dijelaskan bahwa:

“Awalnya memang cukup sulit karena kami terbiasa dengan cara kerja manual. Tapi setelah ada pelatihan dan pendampingan, kami mulai mengerti cara menginput dan mengakses data melalui SID, waktu kerja jadi lebih efisien, dan data yang kami miliki juga lebih tertata. Kalau ada keperluan mendadak, kami tinggal buka data di komputer.”³⁶ *Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.*

Berdasarkan wawancara diatas bahwa Kasi Pemerintahan juga mengakui bahwa belum semua perangkat desa mahir menggunakan teknologi. Oleh karena itu, ia menekankan pentingnya pelatihan lanjutan dan pendampingan secara berkala agar semua staf desa benar-benar bisa memanfaatkan sistem dengan maksimal. Ia juga berharap agar masyarakat turut diberi pemahaman tentang manfaat SID, agar pelayanan dapat berjalan dua arah secara efisien.

Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga perlahan mulai merasakan manfaat dari sistem ini, meski belum sepenuhnya memahami mekanismenya. Warga yang terbiasa dengan pelayanan langsung tatap muka kini diperkenalkan dengan proses yang lebih cepat dan efisien, di mana data mereka telah tersimpan dalam sistem dan tidak perlu lagi menyerahkan dokumen berulang kali.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kades Desa Danau Lamo, Ismail sebagai berikut:

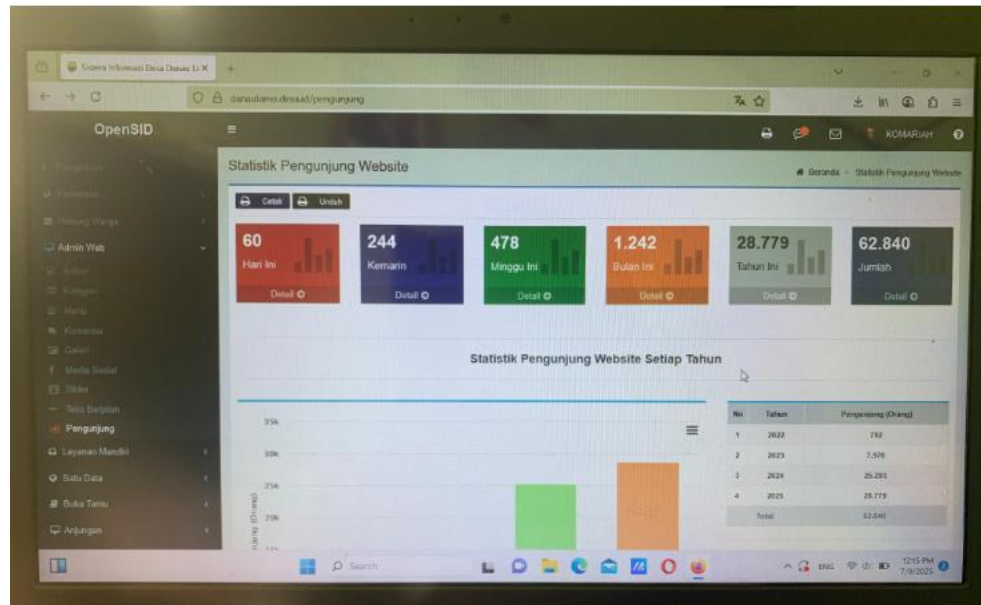
“Kami sadar bahwa di era sekarang ini, desa juga harus ikut bertransformasi. Karena itu, kami mulai menggunakan SID untuk mempercepat dan merapikan pelayanan administrasi. Sekarang, kalau ada warga mengurus surat, datanya

³⁶ Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.

sudah ada di sistem, tinggal dicetak. Ini jauh lebih cepat dibandingkan dulu,” jelas Kepala Desa.”³⁷ *Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.*

Adaptasi ini juga terlihat dari komitmen kepala desa dan perangkatnya untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis agar mampu mengoperasikan SID secara optimal. Beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet dan kurangnya pemahaman teknologi masih menjadi hambatan, namun secara umum semangat untuk belajar dan berubah telah tumbuh.

³⁷ Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.



Sumber : Gambar 3.3 Statistik Pengunjung Pemerintah Desa Danau Lamo

Berdasarkan data statistik pengunjung website Sistem Informasi Desa (SID) yang ditampilkan pada gambar diatas, terlihat bahwa tingkat kunjungan masyarakat terhadap website desa cukup aktif dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Hingga saat ini, total pengunjung mencapai 62.840 orang, dengan rincian 28.779 pengunjung pada tahun 2025, menunjukkan lonjakan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yakni 7.296 pengunjung di 2024, 7.320 di 2023, dan 19.445 di 2022. Untuk periode bulanan, tercatat ada 1.242 kunjungan di bulan ini, dengan 478 kunjungan dalam minggu ini, 244 kunjungan kemarin, dan 60 kunjungan hari ini. Data ini menunjukkan bahwa website SID semakin menjadi sumber informasi yang penting dan diakses secara aktif oleh masyarakat.

Tetapi di dalam situs website SID tersebut belum ada masyarakat yang membuat surat menyurat melalui SID. Hal ini mencerminkan meningkatnya kesadaran digital warga desa serta efektivitas pemerintah desa dalam menyediakan layanan informasi dan administrasi secara online. Secara keseluruhan, adaptasi efektivitas SID di Desa Danau Lamo menunjukkan progres positif. Walaupun belum sepenuhnya optimal, proses ini menjadi pondasi penting dalam membangun desa yang lebih siap menghadapi era digital, dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan berbasis data yang terpercaya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga desa setempat, Risma sebagai berikut:

“Kalau kami lebih banyak tahu, mungkin kami juga bisa ikut lebih mudah beradaptasi. Kalau bisa, ke depan kami sebagai warga juga dikasih tahu cara pakainya, atau dikasih sosialisasi. Jadi kami tidak cuma nunggu di kantor desa, tapi bisa ikut memanfaatkan sistem itu juga Tapi yang jelas, kalau kami sudah paham pasti merasa terbantu dengan pelayanan sekarang yang lebih cepat.”³⁸
Wawancara dengan Risma pada tanggal 25 April 2025.

Berdasarkan wawancara diatas bahwa meskipun adaptasi terhadap SID sudah mulai dirasakan manfaatnya, terutama dalam mempercepat proses pelayanan administrasi, masih terdapat kesenjangan pemahaman di kalangan masyarakat. Warga cenderung merasa nyaman dengan pelayanan langsung dan belum sepenuhnya memahami cara kerja maupun tujuan sistem digital tersebut.

Oleh karena itu, keberhasilan adaptasi SID tidak hanya bergantung pada kesiapan perangkat desa, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat dilibatkan dan diberi pemahaman melalui sosialisasi yang tepat. Dengan begitu, efektivitas yang diharapkan

³⁸ Wawancara dengan Risma pada tanggal 25 April 2025.

dari penerapan SID dapat benar-benar tercapai secara merata dan berkelanjutan. SID di desa Danu lamo Telah menunjukkan hasil positif walau belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kesenjangan dikalangan masyarakat, dan ada juga SDM pada pemerintah desa masih banyak yang tamatan SMA dan mau memulai pendidikannya di jenjang perkuliahan dan belum bisa mengoprasikan SID maka dari itu perlu sosialisasi dan pelatihan lebih lanjut.

3.1.4 Bukti Fisik

Bukti fisik adalah segala bentuk tampilan nyata atau wujud konkret yang dapat dilihat, dirasakan, atau diamati secara langsung oleh masyarakat sebagai hasil dari suatu pelayanan atau sistem yang diterapkan. Dalam konteks penggunaan SID bukti fisik mencerminkan sejauh mana sistem tersebut hadir secara kasat mata dan mendukung pelayanan yang lebih baik di desa.

Bukti fisik dapat berupa fasilitas penunjang seperti perangkat komputer, jaringan internet, ruang pelayanan khusus, papan informasi digital, serta dokumen-dokumen hasil cetakan dari SID yang tersusun rapi. Selain itu, tampilan antarmuka sistem SID seperti website desa yang aktif, informasi yang selalu diperbarui, dan kemudahan navigasi oleh pengguna juga termasuk bagian dari bukti fisik.

Keberadaan bukti fisik memberikan kesan profesionalisme dan kesiapan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Hal ini juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat karena mereka dapat melihat langsung sarana dan prasarana yang digunakan untuk melayani kebutuhan mereka secara efisien.

Bukti fisik dari efektivitas SID di Desa Danau Lamo dapat dilihat secara nyata dari berbagai perubahan dalam tata kelola administrasi dan pelayanan publik di kantor desa. Salah satu yang paling mencolok adalah keberadaan perangkat komputer yang telah digunakan secara aktif oleh staf desa untuk mengakses, menginput, dan mencetak data administrasi warga. Komputer tersebut telah terhubung dengan sistem basis data warga, yang memungkinkan perangkat desa mencari informasi dengan cepat tanpa harus membuka arsip manual yang menumpuk.

Di ruang pelayanan, juga terlihat adanya lemari arsip yang kini tidak lagi penuh sesak dengan dokumen-dokumen kertas. Banyak data kependudukan, seperti daftar penerima bantuan, dokumen pengajuan surat, dan laporan kegiatan, telah dialihkan dalam bentuk digital dan tersimpan rapi di dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi sudah berlangsung, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan meminimalkan risiko kehilangan data.

Selain itu, waktu pelayanan yang lebih cepat juga menjadi bukti fisik yang dirasakan langsung oleh warga. Dalam praktiknya, surat-surat seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, atau surat permohonan bantuan dapat dicetak dalam waktu kurang dari 10 menit, sesuatu yang sebelumnya membutuhkan waktu berjam-jam bahkan bisa sampai hari berikutnya. Perubahan ini turut tercermin dari antrean pelayanan yang kini lebih tertib dan tidak lagi menumpuk. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kades Desa Danau Lamo, Ismail sebagai berikut:

“Kalau kita bicara soal bukti fisik, sekarang sudah jelas terlihat. Komputer, printer, dan jaringan internet sudah kami siapkan di kantor desa. Semua itu

digunakan langsung dalam pelayanan kepada masyarakat.”³⁹ *Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.*

Bukti lainnya adalah dokumen laporan kegiatan desa yang tersusun dalam bentuk digital, siap untuk dikirim ke kecamatan atau instansi pemerintah kabupaten tanpa harus diketik ulang. Hal ini membuktikan bahwa SID bukan hanya mempermudah pelayanan warga, tetapi juga meningkatkan efisiensi komunikasi dan pelaporan antarlembaga pemerintahan. Indikatornya jelas alatnya ada, fungsinya berjalan, dan dampaknya dirasakan masyarakat. Yang penting sekarang adalah bagaimana sistem ini terus kita rawat dan tingkatkan, agar manfaatnya bisa makin luas.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo, M. Ikhsan dijelaskan bahwa:

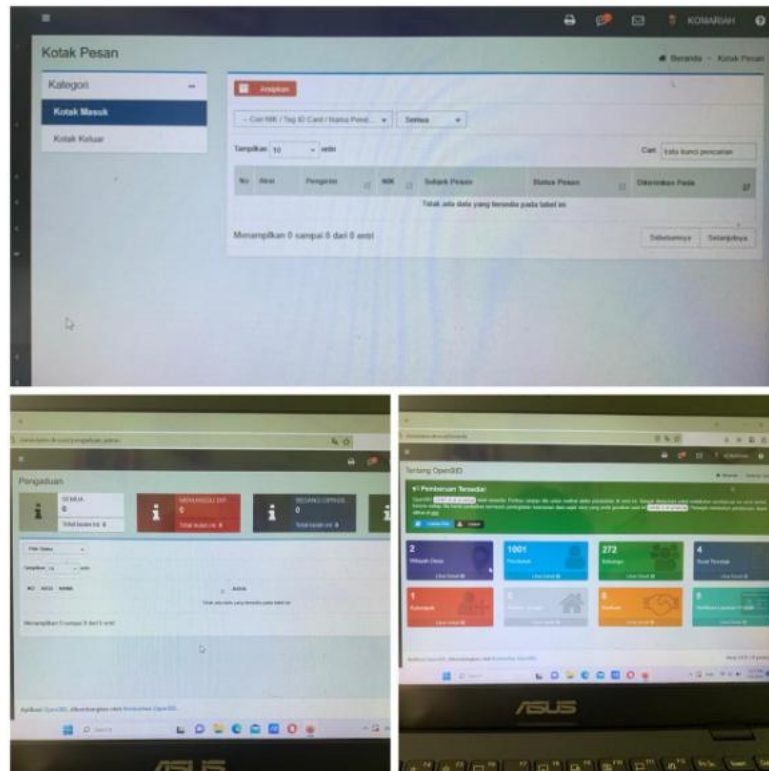
“Bukti fisiknya sudah ada dan kami rasakan langsung dalam keseharian. Tantangan ke depan hanya tinggal bagaimana meningkatkan pemahaman perangkat desa dan masyarakat agar sistem ini digunakan secara maksimal.”⁴⁰ *Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa indikator bukti fisik dari efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) telah tampak jelas dan nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Mulai dari tersedianya perangkat teknologi seperti komputer dan printer, hingga digitalisasi dokumen serta percepatan waktu pelayanan, semuanya menjadi penanda bahwa SID telah membawa perubahan positif dalam tata kelola administrasi desa. Meskipun masih terdapat tantangan dalam hal pemanfaatan maksimal oleh seluruh perangkat dan masyarakat, namun langkah awal ini telah

³⁹ Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.

⁴⁰ Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.

menunjukkan arah kemajuan yang signifikan menuju pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan efisien.



Sumber : Gambar 3.4 fitur yang ada pada SID di Desa Danau Lamo

Gambar di atas menunjukkan tampilan antarmuka dari Sistem Informasi yang telah digunakan oleh pemerintah desa untuk menunjang pelayanan administrasi secara digital. Dari ketiga gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah menyediakan berbagai fitur penting seperti Kotak Pesan, Layanan Pengaduan, dan Dashboard Informasi Desa. Namun, terlihat bahwa saat ini belum terdapat aktivitas pesan masuk maupun pengaduan yang tercatat, menunjukkan kemungkinan rendahnya partisipasi masyarakat melalui kanal digital tersebut atau fitur yang belum sepenuhnya

dimanfaatkan. Sementara itu, tampilan dashboard utama menunjukkan keberadaan data yang telah terinput cukup lengkap, seperti jumlah penduduk, kepala keluarga, dan layanan desa. Keseluruhan bukti ini memperlihatkan bahwa desa telah memiliki infrastruktur digital yang memadai untuk pelayanan publik, meskipun masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi kepada masyarakat dan optimalisasi penggunaan fitur komunikasi digital agar potensi sistem ini dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Secara keseluruhan, bukti fisik efektifitas SID di Desa Danau Lamo tampak dari perubahan lingkungan kerja perangkat desa, pola pelayanan yang lebih cepat dan rapi, serta pengurangan beban kerja manual yang sebelumnya menyita banyak waktu dan tenaga. Ini menunjukkan bahwa meskipun masih dalam proses pengembangan, implementasi SID telah membawa dampak nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan desa. Dalam konteks SID infrastruktur untuk mendukung berjalannya SID di Desa Danau Lamo ada beberapa computer, printer dan jaringan internet tetapi internet di kantor Desa Danau Lamo masih jaringan internetnya masih kurang stabil.

3.1.5 Keandalan

Keandalan merujuk pada kemampuan dan ketangguhan individu, dalam hal ini perangkat desa, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital seperti SID, keandalan mencakup keterampilan teknis petugas dalam mengoperasikan sistem,

ketepatan dalam pengelolaan data, serta keakuratan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Seorang petugas yang andal akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan efisien, meminimalkan kesalahan, dan tetap tenang dalam menghadapi kendala teknis. Keandalan juga berkaitan dengan tingkat profesionalisme, ketersediaan waktu, serta kemauan untuk terus belajar menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Semakin tinggi keandalan pegawai desa, semakin tinggi pula efisiensi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang dijalankan.

Keandalan pegawai menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi SID dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di Desa Danau Lamo. Dalam praktiknya, sebagian besar perangkat desa telah menunjukkan kemampuan dasar yang cukup baik dalam mengoperasikan SID, terutama dalam menginput dan mengakses data kependudukan serta mencetak dokumen administrasi secara cepat dan tepat.

Para pegawai, khususnya di bidang pelayanan, telah terbiasa menggunakan perangkat komputer untuk menyelesaikan berbagai keperluan warga, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, dan pencocokan data bantuan sosial. Mereka mampu memanfaatkan fitur-fitur dasar dalam sistem dengan cukup lancar, yang menunjukkan adanya proses pembelajaran dan adaptasi teknologi yang telah berjalan. Kemampuan ini mencerminkan keandalan mereka dalam menjalankan tugas secara lebih efisien dibandingkan dengan cara manual sebelumnya.

Namun demikian, keandalan ini belum sepenuhnya merata. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang terbiasa dengan teknologi, terutama yang belum mengikuti pelatihan secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan beberapa proses terkadang masih memerlukan bantuan dari rekan kerja lain yang lebih memahami sistem. Meski begitu, adanya semangat untuk belajar dan saling mendukung antarperangkat desa menjadi kekuatan tersendiri dalam menjaga kinerja SID tetap berjalan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pemerintahan Desa Danau Lamo, Komariah dijelaskan bahwa:

“Pegawai yang sudah terbiasa menggunakan komputer dan internet biasanya lebih cepat beradaptasi. Mereka tahu cara input data, memperbarui informasi warga, dan bahkan ada yang sudah bisa membantu publikasi konten di website desa.”⁴¹ *Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.*

Secara keseluruhan, pegawai di Desa Danau Lamo telah menunjukkan peran penting dalam memastikan efisiensi penggunaan SID melalui keandalan mereka dalam mengelola data dan memberikan pelayanan. Ke depan, peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis dan pendampingan lanjutan sangat diperlukan agar seluruh perangkat desa dapat menguasai sistem secara merata dan optimal. Dengan begitu, efisiensi yang dituju tidak hanya tercapai, tetapi juga dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

keberhasilan efektivitas SID tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada keandalan pegawai desa dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem tersebut secara optimal. Pegawai yang memiliki kemampuan teknis, ketelitian dalam mengelola data, serta inisiatif dalam

⁴¹ Wawancara dengan Komariah pada tanggal 21 April 2025.

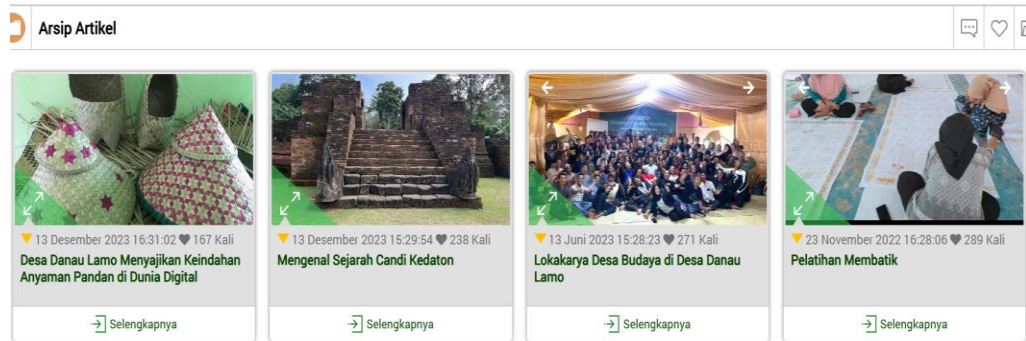
menyelesaikan tugas tanpa banyak arahan, menjadi aset penting dalam menciptakan efisiensi kerja. Di Desa Danau Lamo, peran aktif perangkat desa, termasuk admin website, menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap digitalisasi terus berjalan secara progresif. Meskipun masih terdapat tantangan, seperti perbedaan tingkat kemampuan antarpegawai, upaya kolektif dan semangat belajar menjadi dasar kuat dalam membangun tata kelola desa yang lebih modern dan efisien. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Desa Danau Lamo, M. Ikhsan dijelaskan bahwa:

“Memang belum semua pegawai mahir, tapi mereka terus belajar. Kami sering bantu kalau ada yang belum paham. Tapi semangat mereka untuk mengikuti perkembangan teknologi sudah terlihat, dan itu bagian dari indikator keandalan juga.”⁴² *Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan pegawai dalam mengoperasikan SID di Desa Danau Lamo telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Kemampuan perangkat desa dalam mengelola data, menjalankan sistem secara mandiri, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menjadi indikator bahwa mereka telah mampu beradaptasi dengan teknologi yang ada. Meskipun masih ada pegawai yang membutuhkan pendampingan lebih lanjut, semangat belajar dan kerja sama antarperangkat desa menjadi modal penting dalam mendukung keberlanjutan sistem ini. Dengan terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, Desa Danau Lamo berpotensi menjadi contoh penerapan SID yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

⁴² Wawancara dengan M. Ikhsan pada tanggal 21 April 2025.

Gambar 3.5 Arsip artikel di situs Website SID Desa Danau Lamo



Dari gambar di atas Pegawai desa belum mengupdate artikel di situs SID tersebut terakhir artikel itu di upload pada tanggal 13 desember 2023. Dalam konteks SID keandalan pada pegawai Pemerintah Desa Danau Lamo masih kurang andal dalam segi SID. Pada website SID Desa Danau Lamo para Pegawai Desa masih Belum bisa mengoperasikan situs website tersebut.

3.1.6 Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan seseorang atau sebuah lembaga dalam merespons dengan cepat, tepat, dan sesuai terhadap permintaan, keluhan, atau kebutuhan masyarakat. Dalam SID, daya tanggap tercermin dari seberapa cepat dan sigap petugas merespons permintaan layanan administrasi dari warga, baik secara langsung maupun melalui sistem digital.

Petugas yang memiliki daya tanggap tinggi biasanya peka terhadap situasi, tidak menunda pekerjaan, serta proaktif dalam memberikan solusi ketika terjadi kendala. Daya tanggap juga menunjukkan sejauh mana pelayanan bersifat manusiawi

dan adaptif, karena sistem digital yang baik tetap memerlukan sentuhan pelayanan yang cepat dan responsif dari pelaksananya.

Daya tanggap pegawai merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efisiensi penerapan SID di Desa Danau Lamo. Indikator ini merujuk pada kemampuan dan kesiapan pegawai desa dalam memberikan respon cepat, tepat, dan solutif terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat yang berbasis digital. Di Desa Danau Lamo, daya tanggap pegawai terlihat dari seberapa sigap mereka melayani permintaan administrasi warga, seperti pembuatan surat keterangan, pencetakan dokumen kependudukan, atau pengecekan data bantuan sosial melalui SID. Para pegawai yang telah terbiasa dengan sistem mampu merespons permintaan tersebut dalam waktu singkat tanpa harus mencari dokumen secara manual. Ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi kerja dan waktu layanan.

Selain itu, daya tanggap juga tercermin dari inisiatif pegawai dalam membantu warga yang belum memahami sistem. Beberapa pegawai aktif memberikan penjelasan dan panduan kepada masyarakat terkait prosedur baru yang berbasis digital. Respons yang cepat terhadap gangguan sistem atau kesalahan data juga menjadi indikator penting dari kemampuan tanggap mereka dalam menjaga kelancaran pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga desa setempat, Mansur sebagai berikut:

“Daya tanggap pegawai itu terlihat dari bagaimana mereka melayani warga yang datang, apakah mereka bisa langsung tangani kebutuhan warga dengan cepat, atau masih bingung. Kalau di sini, saya lihat sebagian besar pegawai sudah cukup cepat merespons, terutama dalam hal pembuatan surat-surat

administrasi melalui sistem maupun datang ke kantor langsung.”⁴³ *Wawancara dengan Mansur pada tanggal 25 April 2025.*

Berdasarkan wawancara diatas bahwa pemahaman respons cepat dan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat mencerminkan keberhasilan penerapan sistem digital di tingkat desa. Pegawai yang mampu menggunakan sistem dengan cekatan dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, masih diperlukan peningkatan kapasitas bagi sebagian pegawai agar daya tanggap dapat merata. Keseluruhan wawancara ini menunjukkan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan koordinasi internal untuk mengoptimalkan pelayanan desa melalui SID.

Namun, tidak semua pegawai memiliki tingkat daya tanggap yang sama. Perbedaan ini sering kali disebabkan oleh tingkat penguasaan teknologi dan pengalaman masing-masing individu. Meski demikian, secara umum, perangkat desa menunjukkan kemauan untuk beradaptasi dan tanggap terhadap perubahan yang dibawa oleh penerapan SID. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kades Desa Danau Lamo, Ismail sebagai berikut:

“Ya, memang belum merata semua. Tapi kami terus dorong mereka supaya lebih aktif dan sigap, karena itu kunci dari pelayanan yang efektif. Kami juga rutin lakukan koordinasi agar semua perangkat punya tanggung jawab yang sama dalam menjaga pelayanan.”⁴⁴ *Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.*

⁴³ Wawancara dengan Mansur pada tanggal 25 April 2025.

⁴⁴ Wawancara dengan Ismail pada tanggal 21 April 2025.

Dengan terus meningkatkan pelatihan, pendampingan teknis, dan budaya kerja kolaboratif, daya tanggap pegawai Desa Danau Lamo berpotensi menjadi lebih kuat dan merata. Hal ini akan mendukung keberhasilan efisiensi SID secara menyeluruh, serta menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat desa.

Petugas desa umumnya mampu memberikan respons terhadap permintaan atau pertanyaan masyarakat melalui SID dalam waktu yang relatif cepat, terutama untuk layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, cetak KK sementara, atau pengecekan data warga. Petugas yang telah terbiasa menggunakan sistem biasanya merespons dalam waktu 5–10 menit, terutama saat warga datang langsung dan permintaan dapat diproses langsung melalui sistem digital yang telah terintegrasi dengan data kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa SID secara signifikan mempercepat proses pelayanan, yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama karena pencarian data secara manual.

Namun demikian, tingkat kecepatan ini masih bervariasi tergantung pada kompleksitas permintaan, tingkat pemahaman pegawai terhadap sistem, dan kondisi teknis seperti koneksi internet. Untuk permintaan melalui media daring (misalnya, pesan WhatsApp atau email desa), respon bisa memakan waktu beberapa jam hingga satu hari kerja, tergantung ketersediaan petugas. Dalam konteks SID Daya tanggap di Desa Danau Lamo telah menunjukkan progress yang signifikan terhadap pelayanan publik, Pegawai dalam melayani Masyarakat mencerminkan keberhasilan sistem digital di Tingkat desa. Namun tidak semua pegawai yang mempunyai daya tanggap

yang sama perbedaan ini sering kali disebabkan oleh Tingkat penguasaan teknologi dan pengalaman masing-masing individu.