

---

## Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban

Futiha Muaddib<sup>1</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: futiham11@gmail.com<sup>1</sup>, yusufhari@untag-sby.ac.id<sup>2</sup>

---

### Article History:

Received: 07 Juli 2022

Revised: 19 Juli 2022

Accepted: 21 Juli 2022

**Keywords:** Inovasi,  
Pelayanan Publik

**Abstract:** *Pelayanan publik merupakan kegiatan atau aktivitas pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dan efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik di Kantor Desa Mojomalang, Kabupaten Tuban. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Sedangkan dalam teknik analisis data menggunakan analisis data Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan oleh pemerintah Desa Mojomalang dapat dikatakan cukup baik. Selain itu, efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik cukup efektif. Namun Pemerintah Desa Mojomalang masih kurang mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Desa (SID).*

---

### PENDAHULUAN

Menurut Simabela (2005) pelayanan publik merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang terikat dari setiap kegiatan (Kurniawan & Prabawati, 2021). Merujuk pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat empat hal yang harus dilakukan oleh pemerintah desa yaitu meliputi (1) Menata dan menetapkan standar pelayanan; (2) Menyusun, menetapkan dan memberitahukan maklumat pelayanan; (4) Menempatkan pelaksana yang ahli; (4) Menyediakan sarana, prasarana dan/atau memberikan fasilitas pelayanan publik yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik dan memadai (Apriyansyah et al., 2018).

Menurut Putro (2011) dalam penelitian (Apriyansyah et al., 2018), kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan individu dapat mengakses dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan secara bersama-sama. Perkembangan teknologi dan komunikasi tersebut menjadi tantangan besar bagi pemerintah. Sejalan dengan kemajuan teknologi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik, mendorong pemerintah untuk membuat terobosan melalui inovasi pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 2 ayat (2) dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah, sasaran inovasi daerah ditujukan guna mempercepat terbentuknya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah.

Dalam rangka mewujudkan pemerataan pelayanan publik bagi masyarakat, pemerintah menetapkan sistem otonomi daerah yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang nomor 6 tahun 2014

---

bahwa di dalam sebuah desa terdapat tiga kategori kelembagaan desa yang memiliki peranan dalam tata kelola desa, meliputi Pemerintah, Badan Pemusyawaratan Desa dan Lembaga Kemasyarakatan. Pemerintah Desa berfungsi untuk mengetaur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berupa asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Republik Indonesia, 2009). Oleh sebab itu pemerintah daerah dan desa dituntut untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, pemerintah menggagas sistem informasi desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan ditujukan kepada masyarakat. Sistem Informasi Desa (SID) pada pemerintah desa menjadi bagian dalam pemerataan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

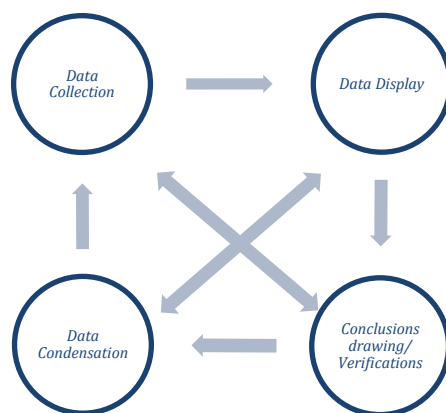
Sebagai bagian dalam birokrasi publik, Pemerintah Desa Mojomalang merupakan penyelenggara atau pelaksana pelayanan untuk masyarakat. Dalam bidang pelayanan publik, Pemerintah Desa Mojomalang telah memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID). Penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sistem Informasi Desa (SID) Mojomalang, mampu memberikan perubahan bagi Pemerintah Desa Mojomalang. Dimana dengan memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan, pemerintah desa dapat mempersingkat waktu pelayanan sehingga lebih efisien.

Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Mojomalang, terdapat beberapa kendala yang ditemui. Dari sisi pemerintah, Pemerintah Desa Mojomalang masih terkendala oleh sumber daya manusia (SDM), seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang ahli dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan maupun input data dan kurangnya pemahaman Pemerintah Desa Mojomalang terkait penyelenggaraan pelayanan melalui Sistem Informasi Desa (SID). Sedangkan dari sisi masyarakat, terdapat beberapa masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan terkait surat pengantar dengan mendatangi kediaman salah satu pemerintah Desa Mojomalang secara langsung di luar jam kerja. Selain itu, Pemerintah Desa Mojomalang belum menyediakan atau memiliki kontak pengaduan suara bagi masyarakat.

Berdasarkan kondisi dan gambaran yang telah diuraikan, dengan berkacamata dari sisi inovasi pelayanan publik dan permasalahan yang dihadapi pemerintah Desa Mojomalang, maka peneliti tertarik untuk menganalisa kualitas pelayanan publik dan efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik melalui penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan menggunakan metode bersifat deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode menuturkan data yang ada, missal situasi yang dialami, suatu hubungan, suatu kegiatan, pandangan, sikap, yang nampak, ataupun tatanan suatu proses yang sedang berlangsung dengan menggunakan analisis serta studi literatur. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder dan melakukan observasi atau pengamatan berdasarkan pada landasan teori sebagai teknik pengumpulan data agar penelitian sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Sedangkan dalam Teknik Analisis data, peneliti menggunakan analisis data Miles, Huberman dan Saldana. Menurut Miles, Huberman dan Saldana dalam Misna (2015:528) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam teknik analisis data meliputi (1) Pengumpulan Data (Data Collection) (2) Kondensasi Data (Data Condensation); (2) Penyajian Data (Data Display), dan (3) Verifikasi data/ kesimpulan (Conclusion Drawing/ Verifications).



**Gambar 1. Teknik Analisis Data Interaktif Miles, Huberman dan Saldana**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk memenuhi hak bagi masyarakat serta wujud esensi dasar bagi keadilan sosial. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Brahma et al., 2020). Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan diketahui bahwa Pemerintah Desa Mojomalang telah menyelenggarakan dan memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan mengenai alur atau tata cara kerja suatu birokrasi yang telah ditentukan atau ter-standarisasi. Adapun beberapa bentuk dan kriteria dalam Standar Operasional Prosedur (SOP): (1) Simple steps, merupakan prosedur singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang ditulis; (2) Hierarchical steps, merupakan prosedur yang memiliki kesamaan bentuk dengan hirarki, dimana prosedur lebih panjang biasanya memiliki lebih dari 10 langkah, namun tidak banyak keputusan; serta (3) Flowchart steps, merupakan prosedur yang memiliki banyak keputusan. Penjelasan dan langkah-langkah dalam pembuatan keputusan akan dibentuk dalam grafik sederhana (flowchart). Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan selama 50 hari kerja, Pemerintah Desa Mojomalang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Desa Mojomalang dalam penyelenggaraan pelayanan menggunakan bentuk simple step. Namun, berkaca dari kedisiplinan kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), tata cara kerja Pemerintah Desa Mojomalang tidak sesuai dengan SOP. Selama kegiatan magang, Pemerintah Desa Mojomalang memiliki jam pulang kerja lebih cepat jika dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Mojomalang.

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. kualitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan perbandingan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan sesungguhnya yang diharapkan. Menurut Zeithaml dan Berry dalam

penelitian (Handika & Rostyaningsih, 2020), guna melihat kualitas pelayanan dapat dinilai dalam lima dimensi meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Adapun kualitas pelayanan pada Kantor Desa Mojomalang yakni sebagai berikut.

1. *Tangible* (berwujud)

Dimensi tangible ditentukan oleh beberapa kriteria yang meliputi kenyamanan fasilitas, penampilan pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

a. Kenyamanan Fasilitas

Fasilitas pada Kantor Desa Mojomalang sudah cukup dengan standar pelayanan. Dimana Kantor Desa Mojomalang telah dilengkapi ruang tunggu bagi masyarakat yang mengajukan permohonan. Pada ruang tunggu dilengkapi dengan dua kursi panjang sehingga masyarakat dapat menunggu surat tersebut dengan nyaman.

b. Penampilan Pegawai

Penampilan perangkat Desa Mojomalang di Kantor Desa Mojomalang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Sebab, beberapa perangkat Desa pada Desa Mojomalang tidak menggunakan pakaian dinas, melainkan menggunakan pakaian bebas. Meskipun perangkat Desa Mojomalang menggunakan pakaian bebas namun tetap berpakaian dengan rapi dan sopan.

c. Kemudahan Proses Pelayanan

Proses pelayanan pada Kantor Desa Mojomalang dapat dikatakan cukup mudah. Masyarakat dapat langsung ke Kantor Desa Mojomalang dan menemui kasi pelayanan dengan maksud mengajukan permohonan surat atau pun pelayanan lainnya sesuai yang dibutuhkan. Setelahnya, kasi pelayanan akan memproses pembuatan surat atau layanan lain yang diajukan oleh masyarakat.

d. Kedisiplinan Pegawai

Secara kedisiplinan, perangkat Desa Mojomalang belum dapat dikatakan disiplin sepenuhnya. Pasalnya jam cara kerja Pemerintah Desa Mojomalang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Dapat dilihat bahwa Pemerintah Desa Mojomalang memiliki jam kerja lebih singkat dan jam pulang kerja lebih cepat jika dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

2. *Reability* (kehandalan)

Pada dimensi reability ditentukan oleh kriteria kecermatan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

a. Kecermatan Pegawai

Kecermatan perangkat Desa Mojomalang dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup cermat dan teliti. Namun, perangkat Desa Mojomalang kurang teliti dalam mengamati kelengkapan berkas dalam pelayanan. Sebab perangkat Desa Mojomalang mempercayai perangkat desa lain yang melakukan pengecekan berkas sebelumnya.

b. Standar Pelayanan yang Jelas

Pemerintah Desa Mojomalang belum memiliki standar pelayanan yang jelas pada masing-masing pelayanan. Oleh sebab itu, masyarakat sedikit kesulitan untuk menyiapkan berkas-berkas apa saja yang diperlukan.

3. *Responsiveness* (respon)

Dimensi responsiveness ditentukan oleh kriteria tanggapan pegawai terhadap keluhan dan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

a. Tanggapan Terhadap Keluhan

Tanggapan perangkat Desa Mojomalang terhadap keluhan pelayanan, dapat dilihat bahwa perangkat Desa Mojomalang menanggapi keluhan dengan baik. Selain itu, Pemerintah Desa Mojomalang dapat dinilai cukup responsif dan cepat dalam mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat. sehingga masyarakat merasa puas dengan tanggapan yang diberikan perangkat Desa Mojomalang. Namun, hingga saat ini Pemerintah Desa Mojomalang belum memiliki kontak pengaduan sehingga masyarakat tidak dapat menyampaikan pengaduan secara online.

b. Kecepatan Proses Pelayanan

Pelayanan oleh perangkat Desa Mojomalang kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan tepat waktu. Bahkan terkadang pemberian pelayanan tersebut lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Selain itu, kecepatan pelayanan tersebut juga ditentukan dengan adanya alur pelayanan di Kantor Desa Mojomalang yang tidak berbelit-belit.

4. *Assurance* (jaminan)

Pada dimensi assurance dapat dilihat dari kriteria jaminan biaya dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mojomalang kepada masyarakat tidak dipungut biaya apapun. Hal inilah yang kemudian dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa Mojomalang bahwa Pemerintah Desa Mojomalang tidak menerapkan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Sejalan dengan upaya menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance*.

5. *Emphaty* (empati)

Penerapan dimensi empathy pada Kantor Desa Mojomalang dapat dinilai dari beberapa kriteria yang meliputi prioritas pengguna layanan dan penerapan sikap 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

a. Prioritas Pengguna Layanan

Dalam memberikan pelayanan, Pemerintah Desa Mojomalang telah menerapkan prioritas terhadap kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan pribadi perangkat Desa Mojomalang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, perangkat Desa Mojomalang tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun masyarakat tersebut datang bersamaan dengan jam pulang kerja. Selain itu, perangkat Desa Mojomalang juga memberikan pelayanan meskipun masyarakat tersebut mendatangi kediaman perangkat desa diluar jam kerja kantor.

b. Penerapan Sikap 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Desa Mojomalang telah menerakan sikap 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, pemerintah Desa Mojomalang selalu memberikan senyum dan salam serta memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan santun. Sehingga masyarakat merasa dihargai keberadaan dan kepentingannya.

Berdasarkan kualitas pelayanan oleh pemerintah Desa Mojomalang dapat dilihat bahwa penyelenggaraan publik sudah cukup baik. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, sejalan dengan penelitian (Apriyansyah et al., 2018), kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan individu dapat mengakses dan mendapatkan data-data yang dibutuhkan secara bersama-sama. Pemerintah desa dituntut untuk menggunakan sistem informasi desa yang ditujukan kepada masyarakat, sesuai dengan konsep kemajuan teknologi. Selaras dengan kemajuan teknologi tersebut Pemerintah

---

Desa Mojomalang saat ini telah memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis website dalam bidang pelayanan publik. Sistem Informasi Desa (SID) merupakan sebuah inovasi berbasis aplikasi dan website yang didalamnya memuat informasi data penduduk, layanan publik, produk hukum, dan kegiatan atau program desa yang dikelola oleh pemerintah desa untuk mendukung perkembangan desa yang lebih maju dan mandiri.

Dalam pemanfaatannya, Sistem Informasi Desa (SID) ditujukan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi publik berbasis data. Pelayanan administrasi publik yang dapat dilakukan dengan Sistem Informasi Desa (SID) meliputi pelayanan olah data dan olah dokumen atau surat. Pelayanan olah data dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi statistik yang dapat dimanfaatkan untuk laporan dan rujukan pengambilan keputusan. Pelayanan olah dokumen bisa dilakukan dari data yang telah diolah dan/atau dari pengelolaan administrasi surat-menyurat. Adanya Sistem Informasi Desa (SID), Pemerintah desa Mojomalang dapat menghimpun keseluruhan data penduduk desa Mojomalang, sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai data dasar dalam pembuatan surat administrasi kependudukan. Adapun tata cara penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) dalam pencetakan surat sesuai alur pelayanan publik di Kantor Desa Mojomalang dapat dilakukan melalui beberapa tahapan atau urutan sebagai berikut.

1. Penduduk pemohon surat mendatangi Kantor Desa Mojomalang dengan membawa kartu identitas diri (KTP atau KK), dan diserahkan kepada kasi pelayanan di Kantor Desa Mojomalang.
2. Pemerintah Desa Mojomalang melakukan pengecekan data kependudukan dalam database Sistem Informasi Desa (SID). Jika data penduduk tersebut sudah tersimpan dalam Sistem Informasi Desa (SID) maka pembuatan surat dapat dilakukan. Namun, apabila penduduk tersebut belum terdaftar maka Pemerintah Desa Mojomalang akan mendaftarkan penduduk tersebut ke dalam database Sistem Informasi Desa merujuk pada dokumen kependudukan yang dimilikinya.
3. Pemerintah Desa Mojomalang menuju ke fitur “Cetak Surat”.
4. Pemerintah Desa Mojomalang dapat memilih salah satu jenis surat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemohon. Setelahnya, Pemerintah Desa Mojomalang akan mengisikan NIK/ nama, nomor surat, keterangan, dan hal lain sesuai dengan kolom isian pada jenis surat yang dibuat.
5. Pemerintah desa menentukan nama dan jabatan kelapa desa atau perangkat desa yang berwenang melakukan pengesahan atas nema Kepala Desa Mojomalang.
6. Setelah kolom terisi dengan benar, surat tersebut dapat langsung dicetak dengan klik tombol “Cetak” atau dapat diubah lebih lanjut menggunakan versi “doc” dengan menekan pada “Export Doc”.
7. Surat tersebut dicetak dua eksemplar, dimana 1 surat untuk penduduk dan 1 lainnya sebagai arsip Pemerintah Desa Mojomalang.
8. Sedangkan pada Sistem Informasi Desa, pembuatan surat tersebut dapat otomatis tersip pada menu “Surat Keluar”.

Guna menilai efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik, adapun beberapa indikator yang dapat digunakan (Apriyansyah et al., 2018).

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik atau dalam hal ini adalah perangkat Desa Mojomalang. Kemampuan perangkat Desa Mojomalang dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) sangat dibutuhkan sebab efektivitas sistem tersebut dapat terlihat apabila perangkat Desa Mojomalang mempunyai

kemampuan dan kompetensi serta mampu mengelola sistem tersebut. Namun, kemampuan dan pemahaman perangkat Desa Mojomalang terhadap Sistem Informasi Desa (SID) masih cukup terbatas. Dimana, hanya beberapa perangkat Desa Mojomalang yang mampu mengoperasikan Sistem Informasi Desa (SID) dalam aktivitas pelayanan publik dan pencetakan surat. Namun, apabila dilihat dari segi informasi, mayoritas perangkat Desa Mojomalang kurang mampu dalam input data, baik data kependudukan ataupun yang lainnya. Pemerintah Desa Mojomalang terkendala oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten atau ahli dalam pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah Desa Mojomalang dalam menjalankan Sistem Informasi Desa (SID) masih kurang.

2. Kualitas Sistem Informasi Desa (SID)

Kualitas Sistem Informasi diukur berdasarkan kemudahan pengguna mengakses sistem dan kualitas data yang didapat dengan cepat dan tepat. Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) harus memberikan kemudahan dalam menjalankan sistem agar tercipta kepuasan pengguna. Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Mojomalang belum dapat dikatakan baik. Pasalnya pada Sistem Informasi Desa (SID) dalam menampilkan informasi bagi masyarakat masih sangat terbatas, apabila dilihat berdasarkan website resmi Desa Mojomalang. Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Mojomalang masih sebatas pemanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Walaupun pengelolaan Sistem Informasi Desa (SID) cukup mudah di akses, namun mayoritas perangkat Desa Mojomalang tidak dapat mengoperasikan dengan baik dikarenakan Pemerintah Desa Mojomalang tidak mendapatkan pelatihan terkait penggunaan/ pemanfaatan/ pengoperasionalan Sistem Informasi Desa (SID) dalam memberikan informasi dan pelayanan publik bagi masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan pada Sistem Informasi Desa (SID)

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang aktual, nyata dan dapat diandalkan kualitas pelayanannya. Operator Sistem Informasi Desa (SID) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kemampuan untuk mengendalikan komputer atau laptop guna mendukung kinerjanya. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari perilaku penyelenggara pelayanan seperti kesesuaian pemberian pelayanan dengan aturan yang telah ditetapkan.

Pada Sistem Informasi Desa (SID), kualitas pelayanan yang diperlukan adalah daya tanggap pemberian informasi dan komentar dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Pemerintah Desa Mojomalang menerapkan Sistem Informasi Desa (SID) guna memudahkan dan memperlancar penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan Sistem Informasi Desa (SID), Pemerintah Desa Tuban dapat memberikan pelayanan publik dengan cepat dan tepat kepada masyarakat. Sehingga pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik dan penyelenggaraan Pemerintah Desa Mojomalang dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Mojomalang telah mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mojomalang. Capaian dapat menjadi motivasi bagi Pemerintah Desa Mojomalang untuk selalu konsisten dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Sistem Informasi Desa (SID) adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang diberikan yaitu surat keterangan beda identitas, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan pengantar (KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Cerai, Akte Nikah,

Laporan Kehilangan), surat keterangan wali hakim, surat keterangan kurang mampu, dan surat keterangan domisili kependudukan. Selain itu, dalam Sistem Informasi Desa (SID) terdapat fitur pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran. Namun fitur tersebut belum digunakan oleh pemerintah Desa Mojomalang. semestinya dengan adanya fitur tersebut Pemerintah Desa Mojomalang dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

#### 4. Net Benefit (Keuntungan Sistem Informasi Desa)

Adanya Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Mojomalang, keuntungan yang dirasakan adalah pemerintah Desa Mojomalang dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Keuntungan lain yang didapatkan Pemerintah Desa Mojomalang adalah kepercayaan yang lebih terhadap masyarakat, seperti adanya transparansi dana desa dan program kerja yang dilakukan oleh pemerintah. Sistem Informasi Desa (SID) dapat memberikan dampak positif bagi Desa Mojomalang dan tata kelola pemerintahan Desa Mojomalang. keuntungan perangkat Desa Mojomalang dengan adanya Sistem Informasi Desa (SID) sebagai pelayanan publik memudahkan pembuatan surat dan pencetakan surat, serta terdapat arsip surat yang keluar. Selain itu, pemerintah Desa Mojomalang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat atau singkat. Namun semestinya, pemerintah Desa Mojomalang dapat memperoleh keuntungan yang lebih, apabila penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) lebih optimal.

Berdasarkan indikator efektivitas diatas dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik cukup efektif. Namun Pemerintah Desa Mojomalang masih kurang mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Desa (SID). Selain itu, penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) dapat memberikan keuntungan yang lebih bagi Pemerintah Desa dan Desa Mojomalang apabila penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) lebih optimal.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa Pemerintah Desa Mojomalang telah menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi. Namun tingkat kedisiplinan pemerintah desa masih sedikit rendah. Pasalnya Pemerintah Desa Mojomalang memiliki jam pulang kerja lebih cepat jika dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Mojomalang. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi. Pemerintah Desa Mojomalang saat ini telah memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis website dalam bidang pelayanan publik. Sistem Informasi Desa (SID) dalam pelayanan publik dapat dikatakan cukup efektif, namun pemerintah Desa Mojomalang kurang mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Desa (SID). Oleh sebab itu, Pemerintah Desa Mojomalang perlu mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) dalam menyampaikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat desa, sehingga penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) lebih efektif. Selain itu, Pemerintah Desa Mojomalang juga perlu membuat wadah untuk pengaduan atau saran dari masyarakat kepada pemerintah desa.

### **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyusun artikel ini. Penyusunan artikel ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan do'a dari



berbagai pihak yang menjadikan artikel ini lebih bermanfaat dan bermutu. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, kepada:

1. Bapak Prof. Dr Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Yayasan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing magang.
3. Seluruh perangkat Desa Mojomalang yang telah membantu penulis dalam kegiatan observasi.
4. Keluarga dan rekan-rekan penulis serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian artikel ini disusun, adapun kekurangan dalam penyusunan artikel ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan artikel kami. Atas perhatian dan kerja sama serta bantuan dari bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Blingo Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 10–24.
- Brahma, U. B. B., Syafira, A. P., Hasannah, Z. N., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Landungsari. *Prosiding Simposium Nasional*, 440–463.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy and Management Review*2, 9(2).
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window ( SSW ) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) Kota Surabaya. *PUBLIKA*, 9(1), 227–238.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. In *BPK JDIH* (Vol. 123, Issue 10, pp. 2176–2181).