



**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN SISTEM  
INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG (SIDEKEM)  
(Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)**

**JURNAL**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata I  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Prima Suci Maharani**

**14010113140137**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**

**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN SISTEM  
INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG (SIDEKEM)  
Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang**

**ABSTRAK**

Analisis pemerintahan dalam pelayanan publik dengan sistem informasi desa dan kawasan pemalang (SIDEKEM) studi kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang memiliki tujuan untuk menjelaskan alasan keberhasilan Kecamatan Ulujami dalam menerapkan sistem SIDEKEM, hambatan Kecamatan Ulujami untuk menerapkan sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desanya, peran PUSPINDES terhadap keberhasilan tersebut dan yang terakhir respon yang dirasakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Ulujami terkait penerapan sistem SIDEKEM tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Campuran dengan Strategi *Embedded Concurrent*, dimana pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu waktu. Dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang, Pusat Pemberdayaan Informasi dan Desa (PUSPINDES) Kabupaten Pemalang, kantor Kecamatan Ulujami serta menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Ulujami. Peneliti juga menggunakan data sekunder dari data dokumen tentang SIDEKEM dan sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal.

Penerapan SIDEKEM membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berdampak bagi masyarakat. Adanya sistem SIDEKEM tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor desa di Kecamatan Ulujami namun juga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan surat menyurat dari kantor desa karena sudah berbasis teknologi. Akan tetapi kendala utama penerapan sistem SIDEKEM adalah kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan sistem SIDEKEM di pelayanan kantor desa dalam hal ini adalah perangkat desa sehingga menyebabkan masih terhambatnya proses pelayanan, serta ketidakdisiplinan perangkat desa dalam mengikuti pelatihan yang diselenggarakan PUSPINDES, kemudian dilihat dari respon masyarakat sebagai pengguna pelayanan kantor desa di Kecamatan Ulujami mengenai sistem SIDEKEM, sistem SIDEKEM mampu memberikan dampak positif meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan “tidak tahu” terkait sudah berlakunya sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desa, dan masyarakat tidak merasakan perbedaan yang signifikan karena pada dasarnya perubahan sangat terasa masih di pemerintahan desanya saja.

Kata Kunci : Inovasi, SIDEKEM, dan Respon Masyarakat

**GOVERNMENT ANALYSIS ON PUBLIC SERVICES WITH THE INFORMATION  
SYSTEMS OF VILLAGE AND PEMALANG AREAS (SIDEKEM)  
Case Study in Ulujami Sub-district Pemalang District**

**ABSTRACT**

Government analysis on public services with The Information Systems Of Village And Pemalang Areas (SIDEKEM), case study in Ulujami Sub-district Pemalang District have an aim to explain the reason for the success of Ulujami sub-district on applying SIDEKEM systems, the obstacles of Ulujami sub-district to apply SIDEKEM systems on services in their village office, the role of Informatics and Village Empowerment Center (PUSPINDES) against its success and the last responds that is felt by society who are using the services in Ulujami Sub-district related with the application of SIDEKEM systems.

The method that is used in this research is mix method research with Embedded Concurrent Strategy, where qualitative and quantitative data collection was conducted at the same time. In gathering data, the researcher conducted the interview with Department of Community and Village Government (DINPERMASDES) Pemalang District, PUSPINDES Pemalang District, Ulujami Sub-district office and also spread the questionnaire to society in Ulujami Sub-district areas. The researcher also uses secondary data from document data about SIDEKEM and another literature sources such as books and journals.

The application of SIDEKEM brings transformation towards government performance and give impact to society. The existence of SIDEKEM systems does not only aim to increase the quality of village office services in Ulujami Sub-district but also easing the society to fulfill the needs of correspondence from village office because it's already based on technology. However, the main obstacle to the SIDEKEM systems application is the ability of human resources on using SIDEKEM systems in village office services, in this case, is village officials, that caused the process of services still being hampered, and also undisciplined manner of village officials in terms of following the training that is held by PUSPINDES. Then, it is seen from society responds as the users of village office services in Ulujami regarding SIDEKEM systems, SIDEKEM systems able to give positive impact, even though most of the society said that they "don't know" regarding the enactment of SIDEKEM systems on the services in village office, and society does not feel the significant difference because basically the transformation still very felt only in village government.

Keywords: Innovation, SIDEKEM, and Society Respond

## 1. Pendahuluan

Terdapat dua alasan mengapa penelitian mengenai inovasi pelayanan publik Kabupaten Pemalang dengan menggunakan sistem informasi desa dan kawasan Pemalang (SIDEKEM) penting dilakukan dua alasan tersebut meliputi alasan empiris dan alasan teoritis. Secara empiris munculnya sistem SIDEKEM di Kabupaten Pemalang didasari pada dua dasar hukum yang *pertama*, bagian ketiga undang-undang desa no 6 tahun 2014 pasal 86 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan jelas disebutkan bahwa desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota. *Kedua*, Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Bab IV Pasal 4 dijelaskan bahwa kebijakan dan strategi pengelolaan data desa adalah satu sistem data dan informasi desa, berupa data terintegrasi dari berbagai sumber data melalui perangkat daerah yang membidangi pemberdayaan masyarakat desa, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dan *ketiga*, melalui RPJMD Kabupaten Pemalang tahun 2016-2021 BAB VII Kebijakan Umum dan Pembangunan Daerah yaitu pembangunan Pusat Pengembangan Informatika Desa yang menjadi salah satu program prioritas yang bersifat strategis. Maka dari itulah Pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (DINPERMASDES) Kabupaten Pemalang bekerja sama dengan relawan TIK mengembangkan program bernama PUSPINDES. PUSPINDES sendiri mengembangkan beberapa sistem berbasis IT untuk desa seperti TNDE, JDIH, LPSE, internet ramah anak, area publik gemati dan salah satunya adalah sistem SIDEKEM yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Perubahan yang didesakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terjadi akibat dari masih maraknya praktek pelayanan publik kepada masyarakat dengan proses yang berbelit-belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama, proses yang menghabiskan banyak biaya serta masih terjadinya indikasi praktek pungli dan KKN. Ditambah lagi kemampuan pemerintah melaksanakan kegiatan secara efisien, berkeadilan, dan bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat masih sangat terbatas. Karakter buruk yang selama ini disandang pemerintah dapat diperbaiki dengan penggunaan sistem *Good Governance* di tubuh pemerintah itu sendiri, *good governance* memiliki pengertian secara umum yaitu praktek dan tata pemerintah yang mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah

publik. Kualitas *governance* dinilai dari kualitas interaksi yang terjadi antara komponen *governance* yaitu pemerintah, masyarakat dan sektor swasta.

Dalam pelaksanaannya di lapangan kecamatan menjadi perpanjangan tangan PUSPINDES dalam mengawasi jalannya sistem SIDEKEM di desa-desa, terdapat 14 kecamatan di Kabupaten Pemalang, untuk ditingkat desa terdapat KPMD yang menjadi pengawas serta menjadi pembantu dalam penerapan sistem SIDEKEM di pelayanan kantor desa akan tetapi di perjalanan waktu kurang lebih satu tahun semenjak PUSPINDES di resmikan dan SIDEKEM di luncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang, baru Kecamatan Ulujami yang sudah cukup berhasil dalam mengoperasikan SIDEKEM. Sesuai dengan menuturan Ketua PUSPINDES Dr.Andri Johandri menyatakan ada 2 (dua) kriteria keberhasilan didalam sistem SIDEKEM di desa, yaitu desa sudah menggunakan sistem SIDEKEM dalam pelayanannya dan sudah menggunakan BIP. Dan desa-desa di Kecamatan Ulujami sudah menggunakan pelayanan di kantor kelurahan dengan SIDEKEM, bahkan Kecamatan Ulujami sudah mempunyai Domain sendiri yaitu [web-ulujami.puspindes.id](http://web-ulujami.puspindes.id).

Selain itu, Kecamatan Ulujami mempunyai prestasi tersendiri yaitu menang dalam Lomba website desa digelar oleh Dinas Permades bersama dengan Dinas Kominfo Kabupaten Pemalang serta Pusat Pemberdayaan Informatika dan desa (Puspindes) Kabupaten Pemalang. Website desa yang dibuat dan diikuti lomba ini diberdayakan oleh desa-desa, dan sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan serta arahan dari Puspindes Pemalang. Kecamatan Ulujami mendapatkan juara harapan 3 Desa Rowosari kecamatan Ulujami serta juara favorit diperoleh Desa Botekan Kecamatan Ulujami.

Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pemalang dengan tujuan ingin membuat pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Pemalang dengan proses yang lebih cepat serta memudahkan. Selain itu, menuntut untuk perangkat desa lebih bekerja aktif dan meningkatkan sistem kerjanya karena sistem SIDEKEM ini membutuhkan kemampuan dalam mengaplikasikan teknologi, serta sistem ini dapat mengurangi intensitas tatap muka antara masyarakat dengan perangkat desa dalam mengurus surat-menyurat dan lainnya sehingga menghindari terjadinya pungutan liar (Pungli) atau indikasi korupsi lainnya.

topik inovasi pelayanan publik ini menjadi layak untuk diangkat kedalam skripsi mahasiswa Ilmu Pemerintahan karena Ilmu Pemerintahan akan meninjau permasalahan pelayanan publik lebih dalam dibanding ilmu lain. Ketika topik inovasi pelayanan publik

diangkat menjadi suatu kajian ilmiah dalam Ilmu Pemerintahan maka selain membahas organisasi pemerintah itu sendiri juga harus mengkaji bagaimana kondisi pelayanan publik sebelum dan sesudah adanya inovasi yang dijalankan pemerintah daerah itu sendiri dan bagaimana respon dari masyarakat terhadap adanya inovasi pemerintah dalam pelayanan publik yang telah diberikan.

## **2. Teori dan Metoda**

### **2.1. Teori**

#### **A. *Good Governance***

Hubungan yang baik antar *stakeholders* harus selalu dijaga karena dari tiga subyek ini menjadi kunci keberhasilan dari *good governance*, sangat diperlukannya menerapkan *Good Local Governance*, penerapan *Good Local Governance* sangat medesak untuk diwujudkan pada penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat provinsi dan kabupaten/kota mengingat banyak kewenangan telah diserahkan kepada pemerintah di kedua level ini. Kedudukan daerah sangat strategis dalam mempertahankan keutuhan bangsa sekaligus sebagai garda depan untuk menciptakan Indonesia yang satu dan makmur secara lebih konkret. Langkah Pemerintah kabupaten/kota guna mewujudkan *good governance* adalah melakukan pembenahan terhadap kelembagaannya sendiri serta mengobati penyakit yang diidapnya melalui inovasi-inovasi yang dilakukan salah satu contohnya melalui inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang.

#### **b. Inovasi**

Inovasi menjadi bahan yang lazim dan juga langka dilakukan terlebih lagi di dalam tubuh pemerintahan yang ada karena budaya yang hampir mendarah daging sangat sukar untuk dileburkan terlebih didalam pelayanan publik yang menjadi sumber permasalahan pemerintah, karena pelayanan publiklah kinerja pemerintah dapat dirasakan masyarakat secara langsung, stigma yang tergambar ketika harus berurusan dengan birokrasi adalah proses yang berbelit-belit, menyusahkan, lamanya proses pengerjaan, mahal nya biaya dan lainnya menjadi momok menakutkan bagi masyarakat sehingga malas berurusan dengan birokrasi dan melakukan jalan pintas yaitu dengan indikasi KKN. Maka dari itulah inovasi seperti halnya angin segar yang sangat dibutuhkan untuk menjadikan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik.

### c. Teori Inovasi Pemerintahan

Inovasi pemerintahan harus selalu dilakukan guna semakin mendekatkan dan memudahkan masyarakat untuk mengakses segala kebutuhannya dalam pelayanan publik pemerintah, program-program inovatif harus selalu dikembangkan untuk memperbaiki segala kekurangan ataupun mengganti program yang sudah usang atau ketinggalan jaman. Pembaruan dalam pemerintahan yang dimaksud adalah dengan penggantian sistem birokratis menjadi sistem yang bersifat *business entity*. Pembaharuan dilakukan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, menciptakan organisasi-organisasi yang mampu memperbaiki efektivitas dan efisiensi saat ini dan di masa yang akan datang.

Menginovasi adalah berhenti dari proses biasa, sehingga berinovasi dalam organisasi tidak dapat bergantung pada bentuk standar koordinasi. Jadi acuan standar koordinasi tidak boleh kaku atau otoriter apabila ingin berinovasi. Standarisasi dalam hal ini dapat berarti peraturan, keputusan, kebijakan, dan budaya organisasi. Dalam berinovasi di ranah pemerintahan diperlukan semacam *Benchmark* agar inovasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat komponen dalam mengukur kinerja inovasi harus mencakup<sup>1</sup> :

1. *Fit with customer need* (kecocokan dengan kebutuhan publik)
2. *Fit either with current customer needs or with future customer needs* (cocok tidak saja dengan kebutuhan publik di masa sekarang, tapi juga di masa yang akan datang)
3. *Speed refer to market or time to implemntation* (kecepatan mengacu kepada pasar atau waktu implementasi)
4. *Cost refers to cost for innovation itself* (biaya yang mengacu kepada biaya inovasi itu sendiri).

---

<sup>1</sup>Christiansen, J.A. (2000). *Building The Innovative Organization ,Management Systems that Encourage Innovation*. Houndmills: Macmillan Press LTD dalam Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media.

#### **d. Pelayanan publik**

Mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal tetapi harus menggunakan indikator ganda, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari *out-put* atau hasil pelayanan. Pelayanan publik ada tiga indikator yakni efisiensi, responsivitas dan non-partisipan. Indikator yang pertama penting karena dari sisi kualitas, terjangkau oleh masyarakat dan dapat diperoleh dengan cepat. Sedangkan, dua indikator terakhir dipandang penting karena sejalan dengan konsep demokrasi yang sedang tumbuh di negeri ini. Negara yang demokratis mensyaratkan agar segala keputusan yang dibuat oleh lembaga pemerintah bersifat responsif terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep non-partisipan juga sejalan dengan demokrasi karena demokrasi menghendaki adanya sikap egaliter dan kesamaan akses di antara warga negara, termasuk kesamaan untuk memperoleh layanan publik.

#### **e. Teori Inovasi Pelayanan Publik**

saat ini paradigma pelayanan publik berubah menjadi New Public Management dimana negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang dalam bidang tertentu bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal kepada masyarakat. Masyarakat diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) layanan publik, karena pajak yang dibayarkan dan memiliki hak atas layanan dalam jumlah tertentu dan kualitas tertentu pula.

#### **f. Teori Hubungan Kerjasama Antar Lembaga Pemerintah**

Pemerintah saat ini lebih banyak melakukan kerjasama dengan pihak ketiga guna mendapatkan program-program yang inovatif dan yang terpenting sesuai dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang semakin efektif dan efisien. Terlebih dengan melakukan kerjasama antar lembaga semakin memperingan beban pemerintah tetapi dalam kerjasama tersebut tetap adanya koordinasi dan pemisahan hak dan kewajiban sehingga hubungan kerjasama tidak rancu dan saling tumpang tindih.



## **g. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik**

Respon masyarakat terhadap hasil pelayanan publik merupakan dampak dari bentuk pelayanan itu sendiri, dampak dari pelayanan tersebut bisa bersifat positif yaitu kepuasan masyarakat yang tinggi, ataupun juga berdampak negatif yaitu kualitas pelayanan yang dinilai masih memiliki kekurangan sehingga masih terdapat keluhan pada masyarakat. Maka dari itu harus ada kriteria kualitas pelayanan publik sebagai ukuran kualitas pelayanan publik itu sendiri.

## **2.2. Metoda**

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian campuran/kombinasi (*Mixed Method Research*). Metode penelitian campuran adalah sebuah pendekatan untuk menyelidiki suatu objek dengan mengombinasikan atau menghubungkan bentuk penelitian kualitatif dan bentuk penelitian kuantitatif<sup>2</sup>. Strategi penelitian metode campuran dalam penelitian ini, menggunakan Strategi *Embedded Konkuren*. Strategi ini dapat dicirikan sebagai strategi metode campuran yang menerapkan satu-tahap pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu.

Tujuan penelitian metode campuran dengan strategi *embedded konkuren* ini adalah untuk mengeksplorasi tentang penerapan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang dan hubungan serta peran PUSPINDES terhadap keberhasilan penerapan sistem tersebut di Kecamatan Ulujami, dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung kepada pihak pemerintah Kecamatan Ulujami dan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam hal ini adalah pihak Dinpermades dan Puspindes. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebar kuesioner untuk mengetahui sejauh mana, program PUSPINDES yang berfokus pada sistem SIDEKEM yang diselenggarakan di Kabupaten Pemalang, khususnya pada Kecamatan Ulujami berdampak pada masyarakat sebagai objek kebijakan. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait penyelenggaraan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Strategi ini kerap kali digunakan agar peneliti dapat memperoleh perspektif-perspektif yang lebih luas karena mereka tidak hanya menggunakan metode yang dominan saja, melainkan juga

---

<sup>2</sup> John W. Creswell, 2009, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga, Terjemahan "Research Design: qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thirh Edition"* oleh Achmad Fawaid, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal: 348

menggunakan dua metode yang berbeda<sup>3</sup>. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa, Kantor Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (PUSPINDES), dan juga Wilayah Kecamatan Ulujami.

### **3. Hasil Penelitian**

#### **3.1. Inovasi dengan Program Pusat Pemberdayaan Informatika Dan Desa (PUSPINDES)**

Inovasi-inovasi dalam PUSPINDES salah satunya adalah program SIDEKEM merupakan bentuk implementasi Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam menjalankan amanat undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, selain itu juga sebagai pendukung untuk perubahan bentuk pelayanan masyarakat di kantor desa yang lebih baik, mudah dan praktis bagi masyarakat maupun bagi pemerintah itu sendiri. Melalui pengembangan kemampuan pemerintah desa dengan teknologi dengan cara pelatihan secara rutin di kantor PUSPINDES Kabupaten Pematang Jaya, kemudian masyarakat turut andil dalam pengawasan kinerja pemerintah desa melalui pelaporan yang di unggah dalam website desa masing-masing.

#### **3.2. Alasan Kecamatan Ulujami menjadi Kecamatan yang berhasil menerapkan sistem SIDEKEM di kantor desanya**

Alasan yang mendasari Kecamatan Ulujami menjadi Kecamatan yang berhasil menerapkan sistem SIDEKEM di desanya. Alasan tersebut adalah

- a.** Kecamatan Ulujami menjadi kecamatan percobaan pertama kali saat SIDEKEM diluncurkan, dan keaktifan Sekretaris Kecamatan untuk mendorong agar desa-desa di Kecamatan Ulujami menggunakan SIDEKEM walaupun saat itu belum semudah saat ini.
- b.** Keaktifan KPMD Kecamatan dan Desa untuk mendukung penerapan sistem SIDEKEM, dibuktikan dengan KPMD Desa bergabung didalam Gerakan Manfaatkan Teknologi Informasi (GEMATI) dalam GEMATI ini KPMD setiap desa bergabung dan saling berkoordinasi ketika terjadi kendala didalam penerapan SIDEKEM di desa masing-masing, wadah untuk saling berdiskusi dan bertukar informasi antar desa. Selain itu dalam pelatihan di

---

<sup>3</sup> Ibid.

PUSPINDES menurut Mas Gatot sebagai penanggung jawab di PUSPINDES dalam bidang pelatihan menyatakan bahwa angka kehadiran KPMD dan perangkat desa Kecamatan Ulujami lebih tinggi dibandingkan dengan desa atau Kecamatan yang lain.

- c. Menyesuaikan dengan indikator keberhasilan yang disampaikan ketua PUSPINDES Kabupaten Pematang Jaya, fakta di lapangan yang pertama berkaitan dengan pelayanan desa yang prima, pelayanan prima yang dimaksud disini banyak caranya mulai dari waktu pelayanan, sistem pelayanan, infrastruktur atau tempat pelayanan yang nyaman bagi masyarakat dan lainnya.

### **3.3. Kesulitan Yang Dialami Desa Dalam Menerapkan Sistem SIDEKEM Dalam Pelayanannya.**

Hambatan utama yang dirasakan dalam menerapkan sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desa Kecamatan Ulujami adalah kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi terutama komputer, sehingga masih harus terus dilatih oleh pihak PUSPINDES, selain itu juga ketaatan dalam mengikuti pelatihan yang dilakukan oleh PUSPINDES banyak kantor desa yang mengirim perwakilan untuk dilatih tidak sesuai aturan yang ditentukan, salah satunya bentuknya adalah yang tertulis untuk mengikuti pelatihan adalah Kaur Pemerintahan ternyata yang datang bukan Kaur pemerintahan, kemudian keaktifan KPMD masih ada beberapa desa yang KPMD nya tidak aktif padahal salah satu faktor pendorong adalah turut serta KPMD dalam proses pelayanan di kantor desa, jika perangkat desa tidak mampu melakukan pelayanan dengan SIDEKEM maka dengan bantuan KPMD desa tersebut dapat diambil alih dan KPMD tersebut menjadi operator desa tersebut juga.

### **3.4. Peran PUSPINDES Dalam Keberhasilan Penerapan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami**

Peran PUSPINDES sangat penting dalam keberhasilan penerapan sistem SIDEKEM di Kantor desa Kecamatan Ulujami karena PUSPINDES menjadi mengembangkan sistem SIDEKEM dan sistem pendukung lainnya, disisi lain PUSPINDES bertanggung jawab terhadap kemampuan perangkat desa dalam menggunakan sistem SIDEKEM sehingga PUSPINDES memberikan kelas pelatihan secara berkala bagi perangkat desa seKabupaten Pematang Jaya.

### **3.5.Respon Dari Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Pemerintah Dikantor Desa Khususnya Di Kecamatan Ulujami Terhadap Penerapan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM)**

Respon yang dirasakan masyarakat terkait penyelenggaraan sistem SIDEKEM di Kantor Desa di Kecamatan Ulujami, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa sama saja terkait pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan persentase dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Kecamatan Ulujami telah merasa tidak ada perubahan secara signifikan terhadap penyelenggaraan sistem SIDEKEM di Kantor Desa Kecamatan Ulujami, Meskipun pada kenyataannya masyarakat kurang tahu-menahu terkait sistem SIDEKEM itu sendiri, karena tidak ada sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa setempat, namun masyarakat sudah bisa merasakan dampak sistem SIDEKEM tersebut melalui pelayanan yang mereka dapatkan secara langsung. Melalui SIDEKEM, masyarakat merasa puas tidak hanya dalam kemampuan SDM atau petugas pelayanan dalam memberikan memproses pelayanan, namun juga dari segi lain seperti kepuasan psikis atas perlakuan yang didapatkan selama memperoleh pelayanan, serta merasakan manfaat dari kualitas sarpras yang terdapat dalam ruang pelayanan.

#### **4. Simpulan**

Penyelenggaraan sistem SIDEKEM di Kabupaten Pemalang terutama Kecamatan Ulumjami masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal pemerintah desa itu sendiri, maupun dari faktor eksternal. Hal tersebut mengakibatkan berjalannya sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami masih tersendat. Meskipun demikian, Kecamatan Ulujami terutama pihak PUSPINDES tetap menjalankan Sistem SIDEKEM dikantor desanya dengan terus melakukan penyempurnaan sistem SIDEKEM dan pendukungnya baik terkait syarat substantif, teknis, maupun administratifnya. Sementara dari pihak masyarakat, meskipun banyak yang menyatakan ‘tidak tahu’ dengan sistem SIDEKEM yang telah diselenggarakan di Pemerintah Desa, namun masyarakat telah menerima manfaat dari sistem SIDEKEM itu sendiri. Hadirnya SIDEKEM memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang terbukti dari hasil perhitungan kuantitatif yang selalu didominasi dengan pernyataan ‘puas’ terkait pelayanan yang didapatkan di Kantor Desa, khususnya Kecamatan Ulujami, baik dari segi fasilitas, SDM, hingga proses pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albert, Karl and Ron Zemke. 1985. *Service America! Doing Business in The New Economy*. Dalam Dwiyanto.agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Creswell. John W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christiansen, J.A. (2000). *Building The Innovative Organization ,Management Systems that Encourage Innovation*. Houndmills: Macmillan Press LTD dalam Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. Lexy J.Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Haris. Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lenvine, Charless H.,et al. 1990. *Public Administration: Chalenges, Choices, Consequences*. Dalam Dwiyanto.Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

