

**IMPLEMENTASI APLIKASI SIDEKEM DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA KECEPIT KEC
RANDUDONGKAL KAB PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana program strata 1 (S.1)



Disusun Oleh:

Ahmad Fahrudin

1806016023

PRODI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIOLOGI DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2025

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (Dua) ekslembar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.

Yth. Bapak Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UIN Walisongo Semarang

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ahmad Fahrudin

NIM : 1806016023

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kec Randudongkal Kab Pemalang

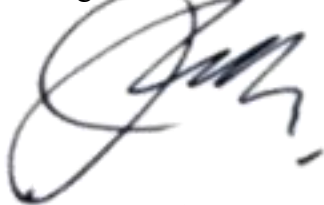
Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 11 Juni 2025

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi



Drs. H. Nur Syamsudin, MA

NIP. 196805051995031002

Tanggal : 11 Juni 2025

Bidang Metodologi & Tatatulis



N. Nuqlir Bariklana, M.Si

NIP. 198505022019031007

Tanggal : 11 Juni 2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI IMPLEMENTASI APLIKASI SIDEKEM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KECEPIT KECAMATAN RANDUDONGKAN KABUPATEN PEMALANG

Oleh :

Ahmad Fahrudin

Telah ditetapkan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal dan dinyatakan

LULUS

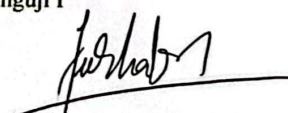
Susunan Dewan Penguji

Ketua

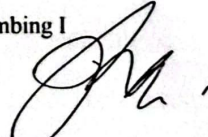


M. Nuqlir Bariklana, M.Si
NIP. 198505022019031007

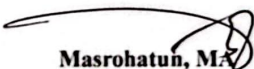
Penguji I


Muhammad Mahsun, MA
NIP. 198511182023211019

Pembimbing I


Drs. H. Nur Syamsudin, MA
NIP. 196805051995031002

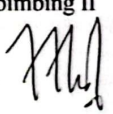
Sekretaris


Masrohatun, MA
NIP. 19880621018012001

Penguji II


Masrohatun, MA
NIP. 19880621018012001

Pembimbing II


M. Nuqlir Bariklana, M.Si
NIP. 198505022019031007

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi atau universitas di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 11 Juni 2025



Ahmad Fahrudin

NIM. 1806016023

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. WB.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmatnya serta karunua yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang”**.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam peneliti mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar Ali, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Rofiq, M.Si selaku Wali Dosen yang telah membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Bambang Sudirman dan Ibu Suprihatun yang selalu memberi doa, semangat, kasih sayang dan telah banyak berkorban serta berjuang selama ini. Semoga Allah SWT mengganti jerih payah Bapak dan Ibu dengan Kesehatan, keselamatan dan keberkahan di dunia dan akhirat kelak.
7. Chaerunisa Dewi Ningtyas yang telah menjadi salah satu penyemangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang telah membantu peneliti baik secara moril maupun materil.

8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Peneliti ucapkan terimakasih.
9. Ahmad Fahrudin, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan

Demikian ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi berkah untuk kita semua dan dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT. Di samping itu, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon kritik dan saran masukan dari pembaca karena sangat penelitibutuhkan agar menjadi koreksi dan meningkatkan kualitas dari tulisan peneliti.

Semarang, 11 Juni 2025

Ahmad Fahrudin

NIM. 1806016023

PERSEMBAHAN

Bissmillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk kedua orang tua saya Bapak Bambang Sudirman dan Ibu Suprihatun yang telah memberikan seluruh doa dan dukungannya. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu atas perjuangan dan pengorbanannya dalam memberikan pendidikan hingga perguruan tinggi. Semoga Bapak dan Ibu Panjang umur, sehat selalu, dimudahkan rezekinya, serta bisa terus menemani saya selaku putra terakhirmu hingga tua nanti.

Untuk dosen pembimbing sekaligus mentor saya, Bapak Drs. Nur Syamsudin, M. A dan Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M. Si., yang telah memberikan segala ilmu dan bimbingan serta motivasi besar untuk dapat menyelesaikan karya ini.

Dan untuk Almamater kebanggaan UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk mengubah pola pikir serta jejak Sejarah untuk berjuang menuju kesuksesan di masa yang akan datang.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

QS. Al-Baqarah 2:286

“Teruslah jalan, terus berjalan sebentar lagi ku akan sampai tujuan”

Yura Yunita

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku”

Umar Bin Khattab

ABSTRAK

Pemerintah sebagai “*publik service*” sudah sewajarnya apabila melaksanakan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang bersifat profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif. Namun demikian, pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang jauh dari sifat seperti itu. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Pemalang melalui relawan TIK menciptakan aplikasi bernama SIDEKEM sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Bagaimana proses implementasi kebijakan aplikasi SIDEKEM dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit, 2) Apa dampak implementasi kebijakan aplikasi SIDEKEM dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian di Desa Kecepit, Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, operator aplikasi SIDEKEM dan beberapa masyarakat Desa Kecepit. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi data atau sumber. Tahap analisis data yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) implementasi peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM sudah memenuhi unsur prinsip-prinsip pelayanan publik; 2) dampak setelah menggunakan Aplikasi SIDEKEM bagi pemerintah Desa Kecepit adalah pemerintah merasa lebih terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM, dampak bagi masyarakat adalah masyarakat merasa pelayanan lebih mudah, cepat, responsif, transparan dan prosedurnya tidak berbelit-belit.

Saran yang dapat diberikan bagi pemerintah Desa Kecepit yaitu dengan memperbaharui Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak mengalami kendala pada saat penggunaannya, Aplikasi SIDEKEM tidak hanya dapat diakses di kantor pelayanan saja namun juga dapat diakses di rumah dengan tetap dalam pengawasan pemerintah Desa Kecepit, selain itu perlu menambahkan fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan toilet untuk masyarakat. Selanjutnya pemerintah Desa Kuta melakukan sosialisasi bersama masyarakat Desa Kuta agar masyarakat lebih dapat mengetahui bagaimana cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Aplikasi SIDEKEM

ABSTRACT

The government as a "public service" should naturally carry out good and excellent services according to the wishes of the community, namely services that are professional, effective, efficient, transparent, open, timely, and responsive. However, in reality there are still many services that are far from such characteristics. Therefore, the Pemalang Regency government through ICT volunteers created an application called SIDEKEM as an effort to improve public services. The purpose of this study was to determine: 1) How is the process of implementing the SIDEKEM application policy in improving public services in Kecepit Village, 2) What is the impact of implementing the SIDEKEM application policy in improving public services in Kecepit Village.

This study uses a qualitative method. The location of the study is in Kecepit Village, Randudongkal District, Pemalang Regency, Central Java. Data collection by observation, interviews, and documentation. The informants in this study were the Village Head, SIDEKEM application operators and several people in Kecepit Village. Data validity testing uses data or source triangulation. The data analysis stage includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that: 1) the implementation of improving public services through the SIDEKEM Application has met the elements of public service principles; 2) the impact after using the SIDEKEM Application for the Kecepit Village government is that the government feels more helped by the SIDEKEM Application, the impact on the community is that the community feels that the service is easier, faster, more responsive, more transparent and the procedures are not complicated.

Suggestions that can be given to the Kecepit Village government are to update the SIDEKEM Application so that there are no obstacles when using it, the SIDEKEM Application can not only be accessed at the service office but can also be accessed at home while still under the supervision of the Kecepit Village government, in addition it is necessary to add supporting facilities such as parking lots and toilets for the community. Furthermore, the Kuta Village government conducted socialization with the Kuta Village community so that the community could better understand how to use the SIDEKEM Application.

Keywords : Public Service, SIDEKEM Application

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Praktis	6
2. Manfaat Teoritis	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kajian Teori	15
G. Jenis dan Metode Penelitian	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
2. Sumber Data	19
a. Sumber Data Primer	19
b. Data Sekunder	19
H. Metode Pengumpulan Data	20
1. Wawancara	20
2. Dokumentasi	21
3. Metode Analisis Data	22
I. Sistematika Kepenulisan Skripsi	23
BAB II	25
KERANGKA TEORI	25
A. Teori Implementasi	25
1. Aplikasi Sidekem	27
2. Pelayanan Publik	28
BAB III	38
LANDSCAPE DESA KECEPIT KECAMATAN RANDUDONGKAL	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
1. Letak Geografi	38
2. Keadaan Demografis	38
B. Sejarah Desa Kecepit	39
C. Visi dan Misi Desa Kecepit	39
3. Struktur Organisasi Desa Kecepit	40
BAB IV	42

ANALISIS IMPLEMENTASI DAN DAMPAK IMPLEMENTASI APLIKASI SIDEKEM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KECEPIT KEC RANDUDONGKAL KAB PEMALANG	42
1. Implementasi Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang	42
2. Kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kecepit dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM	60
3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang	62
BAB V	70
PENUTUP	70
A. Simpulan	70
B. Saran	71
Daftar Pustaka	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sekarang memiliki banyak system yang dibuktikan dari banyak hal. Hakikat pemerintahan dalam suatu masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena hakikat pemerintahan adalah pelayanan public yang pemerintahan ciptakan tidak untuk diri mereka sendiri, namun untuk melayani rakyat. Tidak hanya itu pelayanan publik juga merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan yang memenuhi standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan, yakni pemerintah sebagai penyedia layanan mematuhi dan layanan yang melakukannya. Oleh karena itu, dapat dikatakan mampu sepenuhnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.(watic et al., 2022)

Sistem pelayanan adalah struktur yang dirancang untuk menyediakan layanan kepada pelanggan atau pengguna dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam banyak organisasi, baik publik maupun swasta, sistem pelayanan melibatkan berbagai komponen, mulai dari proses, teknologi, hingga interaksi manusia. Tujuan utama dari sistem pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas yang konsisten, menjamin kepuasan, dan membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna. Kunci dari sistem pelayanan yang sukses adalah integrasi yang baik antara berbagai elemen dan penyelesaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.(Musaddad et al., 2020)

Teknologi berperan penting dalam sistem pelayanan modern dengan menyediakan alat dan platform yang mempermudah proses dan meningkatkan

efisiensi. Misalnya, penggunaan perangkat lunak manajemen pelanggan (CRM), sistem tiket, dan chatbot berbasis kecerdasan buatan dapat membantu organisasi dalam mengelola permintaan, melacak interaksi, dan memberikan solusi secara cepat. Teknologi ini juga memungkinkan pengumpulan data yang berguna untuk menganalisis kinerja sistem pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, teknologi tidak hanya mendukung operasional sehari-hari tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Aspek manusia dalam sistem pelayanan juga sangat penting. Pelayanan yang baik sering kali bergantung pada keterampilan dan sikap staf yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif adalah beberapa kualitas yang diperlukan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Pelatihan dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan adalah bagian integral dari sistem pelayanan, memastikan bahwa staf tetap terampil dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan adalah kunci untuk menjaga efektivitas sistem pelayanan. Organisasi perlu secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pelanggan dan melakukan audit terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan. Dengan menggunakan umpan balik ini, organisasi dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan. Sistem pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap umpan balik pelanggan tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun loyalitas pelanggan jangka panjang.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa

“pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.(Kurniati et al., 2015) Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.(Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) Dalam hal ini seharusnya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus bekerja cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, yakni berupa kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya

pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.(Ni Ketut Riani, 2021)

Pelayanan publik yang efisien dan efektif adalah salah satu pilar utama dalam pembangunan desa. Dalam konteks pemerintahan desa, implementasi teknologi informasi seringkali menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Di Desa Kecepit, Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang, kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik semakin mendesak seiring dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat yang terus meningkat. Desa Kecepit, sebagai salah satu desa yang berada di wilayah Kabupaten Pemalang, menghadapi tantangan dalam hal pelayanan publik. Berbagai proses administratif, mulai dari pengajuan izin, pendaftaran administrasi, hingga layanan kesehatan dan pendidikan, sering kali mengalami keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi warga. Hal ini disebabkan oleh prosedur yang masih manual, kurangnya transparansi, serta keterbatasan akses informasi yang cepat dan akurat.

Solusi yang diambil dari Pemerintah Desa Kecepit memutuskan untuk mengimplementasikan aplikasi Sidekem (Sistem Informasi Desa dan Kemasyarakatan). Aplikasi ini dirancang khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Sidekem menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelaksanaan aplikasi Sidekem di Desa Kecepit merupakan bagian dari upaya untuk mendorong transformasi digital dalam pemerintahan desa. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, desa ini berusaha untuk menjawab tantangan yang ada dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik. Sebagai langkah awal, penting untuk

melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memastikan implementasi aplikasi ini berjalan sesuai rencana dan memberikan manfaat yang diharapkan.

Kabupaten Pemalang melalui Relawan TIK Kabupaten Pemalang yang terbentuk dalam suatu lembaga yang bernama PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) pada tahun 2016 membuat sebuah aplikasi yang membuat pelayanan publik menjadi lebih mudah. Aplikasi tersebut bernama aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Kawasan Pemalang). SIDEKEM adalah aplikasi berbasis internet yang dioperasikan oleh pemerintah desa untuk pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan dan bersifat pelayanan publik administrative. Dasar hukum dalam pembuatan aplikasi ini adalah Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Bab IV Pasal 4 yang menjelaskan bahwa “kebijakan dan strategi pengelolaan data desa adalah salah 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 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.(Anggraeni, 2019)

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti cara kerja aplikasi sidekem dengan kebijakan apklikasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan yang ada. Dengan itu peneliti mengambil judul penelitian **“Implementasi Kebijakan Aplikasi Sidekem dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi aplikasi Sidekem dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?
2. Bagaimana dampak implementasi aplikasi Sidekem dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui proses implementasi aplikasi Sidekem dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang
2. Mengetahui dampak implementasi aplikasi Sidekem dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Dapat memberikan kejelasan dan wawasan pengetahuan bagi masyarakat luas mengenai system Sidekem untuk masyarakat
 - b. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan bisa meningkatkan pemahaman seseorang dalam meneliti tentang implemtasi system.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis dapat bermanfaat, memberikan wawasan, pengetahuan serta dapat menjadi salah satu sumber atau pembanding untuk penelitian selanjutnya yang membahas mengenai aplikasi.

E. Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka memiliki peran yang cukup besar sebagai sumber perolehan informasi dari beberapa karya ilmiah sebelumnya tentang teori-

teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan dalam penelitian yang kemudian digunakan sebagai landasan utama dalam teori ilmiah yang hendak dikaji oleh peneliti. Pengumpulan referensi berdasarkan data dari sumber-sumber konkret yang ada terkait penelitian yang hendak dilakukan adalah suatu hal wajib yang harus dilakukan. Karena dengan melalui proses tersebut akan ditemukan arah dan posisi bagaimana penelitian yang akan dikaji oleh peneliti.

Beberapa kajian yang dipilih oleh peneliti tentunya memiliki keterkaitan atau relevansi dengan tulisan serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Karena berdasarkan riset peneliti, banyak ditemukan tulisan-tulisan dengan bentuk karya ilmiah yang membahas tentang Pelaksanaan karakter, terutama Pelaksanaan karakter religius. Melalui kajian pustaka yang dilakukan, maka akan ditemukan letak persamaan maupun perbedaan didalamnya, sehingga dapat menghindari persamaan yang adat tersebut atau melanjutkan kerancuan jika didalamnya perlu kelanjutan penelitian. Hal lain yang bersifat penting juga adalah supaya penulisan ini dapat dikatakan layak untuk dikaji dan diteliti karena adanya kontribusi dalam menambah wawasan dalam khazanah ilmu yang sudah ada.

Berikut adalah beberapa tulisan berbentuk karya ilmiah yang relevan dan dapat dijadikan sebagai bahan utama dalam rencana penelitian ini:

Pertama, Dhea Chartika Sari “Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online Di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang) penelitian tahun 2018 Universitas Brawija. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan elektronik bernama Sistem Pelayanan Malang Online atau lebih dikenal dengan SINGO yang diterapkan oleh Kelurahan Sawojajar untuk peningkatan kualitas pelayanan publik belum sesuai apabila dilihat dari indikator pelayanan prima yang dinyatakan oleh Sinambela. Pengimplementasian SINGO mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. SINGO masih mengalami kekurangan dalam mencerminkan beberapa indikator pelayanan prima. Dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berlokasi di Kota Malang sedangkan situs penelitiannya dilakukan di Kelurahan Sawojajar. Dengan focus penelitian Fokus penelitian diperlukan agar data yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian sekaligus untuk memfokuskan pembahasan sehingga penelitian dapat berjalan dengan lebih efisien, sebab sifat penelitian kualitatif holistic (menyeluruh, tidak dapat dipisahkan)(Sari, 2018)

Kedua, Sitna Hajar Mawalat “Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin”2021 Universitas Islam Kalimantan MAAB Banjarmasin. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi layanan Sipalui (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) untuk Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisis data, kemudian diinterpretasikan dengan metode deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan. Implementasi (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Untuk Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin khususnya di Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Sungai Bilu sudah berjalan dengan baik, proses kelurahan dalam mengelola sistem kepegawaian harus selalu berkoordinasi dengan pihak Biro Pemerintahan Kota Banjarmasin dalam hal pemasukan data dan segala kendala saat proses pelayanan kepada masyarakat sedang berlangsung, sedangkan dalam mencapai tujuan, pengaduan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat karena dengan adanya sistem pelayanan melalui layanan ini maka pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai Kelurahan maupun masyarakat. Untuk pihak Kelurahan sendiri, kinerja yang dihasilkan jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan sistem manual.(Malawat, 2021)

Ketiga, Wahyu Akbar “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru” 2023 Universitas Hasanuddin. Penelitian ini membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan public berbasis aplikasi Didiges dalam sistem pelayanan dan administrasi pemerintahan desa. Penelitian ini didasari oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digides, serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasinya di Kecamatan Tanete Rilau. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti kualitas penggunaan fitur administrasi online, pelayanan persuratan online, dan minimnya penggunaan aplikasi Mobile warga. Dari teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, diperoleh bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam implemetasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digides di Kecamatan Tanete Rilau adalah standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik, dan ekonomi, serta disposisi implementor. Berdasarkan hasil analisis penelitian, pemerintah desa memegang peranan penting sebagai garda terdepan yang melayani masyarkat lebih dekat. Oleh karena itu, pemerintah desa semestinya aktif memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Digides kepada masyarakat agar transformasi digital berjalan dengan optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif agar mengetahui implementasi yang ada pada layanan tersebut.(Akbar, 2023).

Keempat, Muhamad Fadli Ramli “ *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*” 2019. Meneliti mengenai Kota Palu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masih terdapat beberapa permasalahan yang

menghambat jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indeks penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu masih terbilang sangat kurang pada penilaian tahun 2019 masih dicapai pada angka 1.24. Dengan tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SPBE di Kota Palu dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan. Adapun tujuan lainnya yakni, mengetahui apa saja faktor-faktor yang menghambat terkait dengan implementasi SPBE ini, dan bagaimana ataupun apasaja upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat tersebut dalam implementasi SPBE yang dilaksanakan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dan temuan ini yakni implementasi SPBE di Kota Palu sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya. Kesimpulan: Implementasi SPBE di Kota Palu sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya yaitu, banyaknya jenis pelayanan elektronik yang tersedia namun tidak terintegrasi, kurangnya SDM di bidang IT, dan belum adanya regulasi yang mengatur secara khusus terkait dengan pelaksanaan SPBE di Kota Palu. (Muhammad Fadhil Ramli, 2019)

Kelima, Meza Eliza *“Implementasi Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ketabang Surabaya”* 2020. Pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi Sistem Layanan e-health dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Ketabang Kota Surabaya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara oleh peneliti, Pemerintah Kota Surabaya mempertimbangkan dengan menghadirkan e-health adalah karena munculnya banyak keluhan dari masyarakat yang berobat di puskesmas dan rumah sakit mengenai panjang dan lamanya mengambil nomor antrian pelayanan, lalu Pemerintah Kota

Surabaya berinisiatif memberikan inovasi dengan menghadirkan pengambilan nomor antrian secara online yang diberi nama e-health sebagai solusinya. Dan banyak dampak perubahan positif yang dapat dirasakan dari adanya sistem layanan e-health, yang paling bisa dirasakan adalah sekarang sudah tidak lagi ada pasien yang harus berdesak – desakan, dan bergerombol untuk mengambil nomor antrian, serta ruang tunggu sudah tidak lagi membeludak. Dengan menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif, metode kualitatif adalah jenis penelitian yang didalamnya terdapat prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif yaitu berupa kata – kata yang telah dirangkai oleh penulis dalam menggambarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan.(Eliza & Idayanti, 2020)

Keenam, Rizky Sugiharto “ *Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Diskominfo Kota Semarang Berdasarkan Perda Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021*” 2022. Meneliti mengenai Keadaan jumlah penduduk Kota Semarang yang semakin meningkat mengharuskan Diskominfo Kota Semarang harus semakin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Semarang. Salah satu upaya pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Diskominfo sebagai pe Tujuan SPBE adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta meningkatkan efisiensi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan jenis penelitian yuridis sosiologis, spesifikasi deskriptif analisis, pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sample, pengumpulan data bersumber dari data primer dan sekunder, dengan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dua

dari lima kriteria yang menjadi dasar bagaimana implementasi layanan SPBE bagi masyarakat belum dapat dilaksanakan dengan maksimal di Diskominfo Kota Semarang. Pertama adalah kurangnya literasi digital masyarakat, upaya untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan mengadakan sosialisasi dan dengan menyebarkan informasi melalui pamflet atau banner. Diskominfo juga membagikan informasi-informasi singkat melalui media seperti Instagram dan twitter. Kedua adalah kurangnya sumber daya manusia Upaya untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan perlu dilakukannya pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi.(Risky Sugiharto, 2022)

Ketujuh, jurnal oleh Dion Sanjaya Yantoi , Asna Aneta , Yanti Aneta “ *Implementasi Kebijakan Aplikasi Siransija Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo*” 2024. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Siransija di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo dilihat dari integritas, etos kerja dan gotong royong. Selain itu untuk mengetahui model implementasi kebijakan yang mendukung keberhasilan Implementasi Kebijakan Siransija di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo dilihat dari kepatuhan aparatur, kelancaran rutinitas dan tiada masalah dan kinerja kebijakan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian impelentasi kebijakan aplikasi siransija di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo berdasarkan aspek (1) Integritas pegawai sudah berjalan baik dilihat dari indikator pendukungnya : aturan tentang presensi kehadiran dan punishmen pengurangan tunjangan dan gaji namun secara konsisten tentang presensi kehadiran disistem dan apa yang ada ditempat kerja serta komitmen pegawai setelah absen belum efektif.(Yantoi et al., 2024)

Kedelapan, Renita Amelia , Ihyani Malik , Samsir Rahim, *“Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kantor Desa Moncobalang Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa”* Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa di Kantor Desa Moncobalang Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu instrumen wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Data tersebut dianalisis secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga data yang didapat sudah jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi sistem keuangan desa dari sisi isi kebijakan dan lingkungan kebijakan sudah terimplementasi dengan baik hanya saja masih ada beberapa kendala yang terjadi seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai sehingga proses pengelolaan keuangan menjadi kurang maksimal. Agar implementasi siskeudes dapat berjalan dengan baik maka pemerintah harus mengadakan pelatihan dan bimtek siskeudes secara rutin. Dengan metode penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi siskeudes di Desa Moncobalang Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Pilihan penelitian di Desa Moncobalang dikarenakan desa ini sudah lama menerapkan aplikasi sistem keuangan desa dalam mengelola keuangannya dan peneliti ingin mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi aplikasi ini, apakah membawa perubahan atau tidak. Dengan metode kuantitatif pendekatan deskriptif. Penentuan Informan peneliti menggunakan metode Purposive Sampling yaitu penentuan orang yang mengerti dan terlibat langsung dan dianggap mengetahui aplikasi siskeudes.(Renita Amelia, Ihyani Malik, 2021)

Dari kedelapan penelitian diatas terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Pada penelitian pertama membahas mengenai implementasi sistem pelayanan elektronik bernama Sistem Pelayanan Malang

Online atau lebih dikenal dengan SINGO yang diterapkan oleh Kelurahan Sawojajar untuk peningkatan kualitas pelayanan public sama-sama membahas mengenai pengimplementasian sebuah aplikasi namun berbeda pada system aplikasinya, menggunakan metode kualitatif sama seperti penelitian yang akan diteliti namun berbeda untuk tempat penelitiannya. Penelitian yang kedua membahas mengenai implementasi layanan Sipalui (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) untuk mewujudkan konsep smart city di kota Banjarmasin yang sama membahas mengenai implementasi layanan berbeda pada bagian smart city dengan pelayanan public yang akan diteliti oleh peneliti, sama-sama menggunakan penelitian kualitatif namun berbeda dari proses penelitian dan pengambilan data penelitian. Dan yang ketiga penelitian membahas mengenai implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Digides namun berbeda system.

Dari hasil tinjauan pustaka diatas berbeda pembahasan mengenai kebijakan aplikasi terhadap peningkatan pelayanan public. Perbedaan tinjauan pustaka terhadap kebijakan aplikasi terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk metode, tempat, dan waktu pelaksanaan penelitian. Dari segi metode, tinjauan pustaka dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau kuantitatif. Pendekatan kualitatif sering kali fokus pada analisis mendalam dari studi kasus atau wawancara, memberikan wawasan tentang bagaimana kebijakan aplikasi mempengaruhi pelayanan publik dalam konteks spesifik. Sebaliknya, pendekatan kuantitatif mungkin melibatkan survei dan analisis statistik untuk mengukur dampak secara lebih luas dan generalisasi. Dalam hal tempat, tinjauan pustaka bisa berbeda-beda bergantung pada lokasi geografis penelitian; misalnya, kebijakan aplikasi di kota besar mungkin berbeda dengan di daerah terpencil, yang dapat mempengaruhi cara pelayanan publik diatur dan diterapkan. Terakhir, waktu pelaksanaan penelitian juga memainkan peran penting, karena kebijakan aplikasi dan pelayanan publik dapat berubah seiring waktu. Penelitian yang dilakukan

pada periode tertentu mungkin mencerminkan situasi dan kebijakan yang berbeda dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan di waktu yang lain, mengingat adanya perkembangan teknologi dan perubahan regulasi yang dinamis. Perbedaan-perbedaan ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai dampak kebijakan aplikasi terhadap pelayanan publik memerlukan pertimbangan yang komprehensif terhadap metode, tempat, dan waktu penelitian yang relevan. Untuk peneliti menggunakan metode kualitatif dan meneliti mengenai kebijakan aplikasi SIDEKEM pada desa Kecepit kecamatan Randu Dongkal Kab Pemalang.

F. Kajian Teori

1. Teori Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan.

Adapun pengertian implementasi Menurut Mulyadi (2015:12) yakni, “Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.(Wardhana, 2022)

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul Implementasi Kebijakan dan Politik mengemukakan pendapatnya

mengenai implementasi yaitu, Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program. Sedangkan Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan, Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Implementasi adalah tahap kritis dalam proses perencanaan dan pengembangan yang bertujuan untuk mewujudkan rencana atau strategi menjadi kenyataan. Pada tahap ini, ide-ide dan rencana yang telah disusun akan diterapkan secara nyata melalui tindakan dan kegiatan yang terencana. Implementasi mencakup pelaksanaan berbagai langkah praktis, mulai dari pengorganisasian sumber daya, penetapan jadwal, hingga pemantauan dan evaluasi hasil. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada koordinasi yang efektif antara berbagai pihak yang terlibat, serta kemampuan untuk mengatasi tantangan dan penyesuaian yang diperlukan selama proses berlangsung. Oleh karena itu, penting untuk memiliki strategi implementasi yang jelas dan terstruktur, termasuk penetapan indikator kinerja dan mekanisme umpan balik, agar tujuan dapat tercapai dengan sukses dan hasil yang diinginkan dapat diraih secara optimal.(Fadhli, 2020)

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk

mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.(Widyanto & Wahyuni, 2020)

Menurut Grindle mengenai implementasi kebijakan mengatakan bahwa implementasi adalah suatu proses umum Tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dalam proses implementasi akan dimulai Ketika telah menetapkan suatu tujuan dan Sasaran yang akan dituju, serta program kegiatan telah tersusun dan dana telah disiapkan dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Wibawa, dkk, menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu Tindakan yang dilakukan oleh organisasi swasta ataupun organisasi pemerintahan baik secara individu ataupun kelompok untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implementasi kebijakan publik merupakan sesuatu yang penting. Maka dari itu dalam implementasi kebijakan publik harus memperhatikan berbagai faktor, agar kebijakan publik yang dimaksud benar-benar dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, implementasi kebijakan publik yaitu upaya untuk merealisasikan keputusan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.(Shilvia & Bharata, 2022)

G. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya, serta dilakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.

Metode penelitian yang dipakai oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang

bertujuan memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya.

Metode penelitian kualitatif menurut para ahli seperti Mc Millan dan Schumacher (1997) mendefinisikan sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Kemudian menurut Mantra (2004) dalam buku Moleong (2007) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memahami secara mendalam fenomena sosial melalui keterlibatan langsung di lokasi penelitian, dengan fokus pada pengumpulan data kualitatif yang mendalam. Studi kasus digunakan untuk mendalami satu kasus atau lebih secara intensif dalam konteks kehidupan nyata (Creswell, 2015; Sugiyono, 2016).

Penelitian lapangan adalah bentuk penelitian di mana peneliti secara langsung mengumpulkan data dari lingkungan alami tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Penelitian ini membuat kajian berupa pemahaman yang utuh terhadap konteks sosial dan budaya (Sugiyono, 2016). Metode kualitatif sendiri merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial

atau fenomena manusia. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data di lingkungan nyata, menggunakan metode analisis induktif atau deduktif untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data tersebut (Creswell, 2016). Sedangkan pendekatan studi kasus adalah strategi penelitian di mana suatu fenomena dipelajari dalam konteks kehidupan nyatanya secara mendalam dan rinci. Studi kasus bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap suatu peristiwa, proses, atau kelompok tertentu dalam setting alaminya (Creswell, 2016).

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian di lapangan dalam hal objek yang akan diteliti atau digambarkan sendiri oleh yang hadir pada waktu kejadian. Data primer tersebut sumbernya dari masyarakat yang bersangkutan yaitu antara pihak pemberi modal dan pihak pengelola tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil informasi dari pihak yang bersangkutan dan beberapa masyarakat yang pernah melakukan proses rental mobil tersebut. Data ini diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan sistem wawancara yang bersifat semi terstruktur dengan pihak yang melakukan praktik.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua yang memiliki sumber informasi atau data tersebut. Sumber data sekunder adalah bahan data yang berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi: buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal hukum yang sifatnya dari

pembahasan judul. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap data primer dalam penulisan skripsi.

H. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak mencari dan mengumpulkan data yang diperoleh dengan menyusun format untuk mencatat data yang diperoleh ketika penelitian sedang berjalan.

1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan upaya penggalan informasi dengan melakukan Tanya jawab secara lisan terhadap pihak- pihak yang nantinya akan menjawab dengan jawaban- jawaban lisan. Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya telah disiapkan.

Menurut Esterberg, wawancara dibedakan menjadi tiga macam, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara ini digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya telah disiapkan.

b. Wawancara Semi Terstruktur

Tujuan dari permasalahan jenis ini digunakan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara Tak Struktur

Wawancara tak bertsruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan.

Wawancara yang dilakukan penulis yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada pengelola aplikasi dan pengguna aplikasi tersebut agar mendapatkan informasi yang akurat.

Dikarenakan penelitian ini menggunakan penelitian normative empiris, maka perlu dilakukan analisis mengenai implementasi ketentuan hukum danpengaplikasiaanya didalam masyarkat. Maka peneliti menggunakan cara wawancara semi terstruktur, dimana peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada yang terlibat, dalam proses wawancara tersebut tidak menutup kemungkinan ada pertanyaan lain yang akan dajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Bentuk wawancara bertujuan untuk memahami fenomena atau permasalahan yang terjadi.

2. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data yang lebih lengkap dan akurat

maka peneliti juga menggunakan studi dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu metode dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data tercatat sebagai bukti atau keterangan.

3. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data metode deskriptif-kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara menyeluruh berdasarkan kenyataan atau data dari penelitian dikumpulkan dan dilandasi dengan teori-teori yang mendukung analisis, kemudian dapat mengambil suatu kesimpulan terhadap permasalahan dalam penelitian ini

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau penggambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki kemudian dianalisis. Setelah data-data terkumpul, maka peneliti akan menganalisis sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Kegiatan mereduksi data ini peneliti lakukan setelah memperoleh data dari hasil wawancara, kemudian diringkas kepada hal-hal yang pokok saja agar lebih mudah untuk dipahami. Peneliti telah berusaha untuk mereduksi data yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

b. Penyajian data

Setelah dilakukan reduksi data, kemudian peneliti menyajikan data dalam bentuk laporan kemudian akan menyusun dalam kalimat narasi agar lebih mudah dipahami serta menghubungkan tujuan penelitian yang satu dengan yang lainnya terkait dengan pokok penelitian yang telah dirumuskan.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya.

I. Sistematika Kepenulisan Skripsi

Dalam menguraikan pembahasan masalah diatas, peneliti berusaha menyusun kerangka penelitian secara sistematis agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami. Skripsi dibagi dalam tiga bagian yaitu, bagian awal atau pendahuluan, bagian isi dan bagian penutup.

1. Bagian Awal, terdiri dari judul, nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, abstrak, kata pengantar, dan daftar isi.
2. Bagian isi yang terdiri dari enam bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan. Bab ini didalamnya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini adalah kerangka teoritik. Kerangka teoritik. Kerangka teori mengenai implementasi, kebijakan aplikasi dan pelayanan publik.

BAB III : GAMBARAN UMUM DESA KECEPIT

Pada bab ini berisikan gambaran terkait dengan objek penelitian yang dilakukan yaitu profil Desa Kecepit, Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang.

BAB IV : ANALISIS IMPLEMENTASI DAN DAMPAK IMPLEMENTASI APLIKASI SIDEKEM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KECEPIT KEC RANDUDONGKAL KAB PEMALANG

Pada bagian ini berisi bagaimana proses implementasi aplikasi SIDEKEM dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kec Randudongkal terhadap pelayanan public.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah penutup, yang memuat kesimpulan dari berbagai pembahasan yang telah dilakukan. Pada bagian ini, berisi pula kesimpulan serta saran dan penutup.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori Implementasi

Menurut Merilee S. Grindle (1980), terdapat konsep *Implementation as a Political and Administrative Process*. Grindle menyatakan bahwa terdapat dua variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pertama, keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhirnya (*outcomes*), yakni tercapai atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan. Grindle menjelaskan bahwa pengukuran ini dapat dilakukan melalui dua pendekatan:

- 1) Melihat kesesuaian antara pelaksanaan kebijakan dengan desain kebijakan yang telah dirancang, yaitu apakah aktivitas implementasi berjalan sesuai rencana;
- 2) Menilai pencapaian tujuan kebijakan, yang dianalisis melalui dua indikator yaitu pada dampak atau pengaruh kebijakan terhadap individu maupun kelompok masyarakat dan tingkat perubahan sosial yang terjadi serta tingkat penerimaan perubahan oleh kelompok sasaran.

Kedua, keberhasilan implementasi kebijakan publik juga sangat bergantung pada tingkat *implementability* kebijakan tersebut.

- 1) Aspek Isi Kebijakan (*Content Of Policy*)
 - a) Kepentingan yang Terdampak (*interest affected*): Berbagai kepentingan yang terlibat dalam implementasi kebijakan dapat berpengaruh besar terhadap pelaksanaan. Analisis dilakukan untuk melihat sejauh mana berbagai kepentingan ini mempengaruhi keberhasilan implementasi.
 - b) Jenis Manfaat (*type of benefits*): Setiap kebijakan harus menghasilkan beragam manfaat positif yang nyata sebagai hasil dari penerapannya.

- c) Tingkat Perubahan yang Diharapkan (*extent of change envision*): Kebijakan harus memiliki target perubahan yang jelas, yang menggambarkan sejauh mana transformasi sosial yang diinginkan.
- d) Lokasi Pengambilan Keputusan (*site of decision making*): Lokasi atau tingkat di mana keputusan diambil menjadi penting, karena akan menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan.
- e) Pelaksana Program (*program implementer*): Keberhasilan program bergantung pada siapa yang melaksanakan kebijakan tersebut. Diperlukan pelaksana yang kompeten dan disebutkan secara rinci dalam dokumen kebijakan.
- f) Sumber Daya yang Disediakan (*resources committed*): Pelaksanaan kebijakan menuntut dukungan sumber daya yang memadai agar implementasi dapat berjalan optimal.

2) Lingkungan Implementasi (*Context of Implementation*)

Lingkungan implementasi mencakup kekuatan, kepentingan, serta strategi yang dijalankan oleh para aktor yang terlibat dalam proses kebijakan. Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, perlu dipertimbangkan secara serius bagaimana kekuasaan, kepentingan, dan strategi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran proses implementasi. Jika faktor-faktor ini diabaikan, maka besar kemungkinan hasil implementasi akan melenceng dari tujuan yang telah direncanakan.

a) Karakteristik Lembaga dan Rezim (*Institution and Regime Characteristic*)

Kondisi institusi dan pemerintahan yang berkuasa menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, perlu dipahami karakteristik dari lembaga atau rezim yang berperan dalam lingkungan tempat kebijakan dijalankan.

b) Kepatuhan dan Responsivitas (*Compliance and Responsiveness*)

Tingkat kepatuhan dan kesiapan merespon dari pelaksana kebijakan juga menjadi aspek krusial dalam proses implementasi. Penilaian diarahkan pada seberapa besar pelaksana kebijakan

mematuhi aturan serta menanggapi kebijakan yang diterapkan. Melalui penerapan kebijakan yang dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content*) dan konteks lingkungan (*context*), dapat dinilai apakah kebijakan dijalankan sebagaimana yang diharapkan, serta seberapa besar pengaruh lingkungan terhadap perubahan yang terjadi selama proses implementasi.

1. Aplikasi Sidekem

SIDEKEM adalah aplikasi yang dibuat oleh PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) yang mengawal banyak hal dalam pelayanan kependudukan salah satu aspeknya adalah keakuratan dan kecepatan dalam pelayanan publik di desa. Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dengan tujuan ingin membuat pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Pematang Jaya dengan proses yang lebih cepat serta memudahkan (PUSPINDES, 2016). Dengan demikian, SIDEKEM merupakan sebuah inovasi baru yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam hal ini terkhusus adalah PUSPINDES (Pusat Pemberdayaan dan Informasi Desa) yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya agar lebih efektif dan efisien. (Anggraeni, 2019)

SIDEKEM adalah aplikasi yang mengawal banyak hal dalam pelayanan kependudukan salah satu aspeknya adalah keakuratan dan kecepatan dalam pelayanan publik di desa. Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dengan tujuan ingin membuat pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Pematang Jaya dengan proses yang lebih cepat serta memudahkan.

Dalam hal ini terdapat partisipasi masyarakat dengan pemerintah daerah yaitu para relawan TIK yang ikut membantu jalannya program SIDEKEM tersebut. Relawan TIK adalah

organisasi sosial kemasyarakatan yang mendasarkan gerakannya pada upaya pengembangan pengetahuan, ketrampilan atau ilmu pengetahuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi para anggota serta warga masyarakat. Mereka membantu masyarakat dalam sosialisasi dan edukasi masyarakat serta membangun kemitraan dengan para instansi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya yang dapat bersinergi untuk mengembangkan pemanfaatan TIK

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang mempunyai arti secara umum, yaitu masyarakat. Kata publik sudah diterima sebagai bahasa Indonesia baku yang menjadi publik, yang berarti umum dan juga orang banyak. Dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Hakikatnya pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004:83) adalah: 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik. 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa,

dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik. Hal ini bisa dikatakan, pelayanan publik (masyarakat) menuntut dan mengharuskan berbagai bentuk barang dan jasa berdasarkan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasinya (Rokhim, 2014:11). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapat bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan penyedia pelayanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut H.A.S Moenir (2002:8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparaturnya dalam pelayanan.
- 3) Profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau Masyarakat
- 4) Sarana dan Prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 5) Masyarakat sebagai Pelanggan. Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik dalam praktiknya memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah serta adanya saling pengertian antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Selain itu, unsur yang tidak kalah penting dalam pelayanan publik adalah personil, dengan adanya personil yang ahli dalam bidangnya tentu dapat melaksanakan tugas dengan baik, disiplin kerja, dan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Unsur lainnya yaitu sarana dan prasarana, sarana dan prasarana akan memudahkan pemberi pelayanan untuk memberikan layanan secara

optimal terhadap masyarakat dan masyarakat merasa aman dan nyaman dengan adanya sarana prasarana yang baik. Masyarakat sendiri juga termasuk unsur dari pelayanan publik karena masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan optimal namun yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga akan tercipta hubungan yang seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Kasmir (2006:34) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur dibawah ini:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diharapkan dapat mendukung berjalannya pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Unsur-unsur tersebut dapat berjalan dengan baik apabila penyedia layanan dan masyarakat selaku penerima layanan memiliki keseimbangan dimana penyedia layanan bekerja secara profesional serta menjalankan semua pelayanan sesuai prosedur yang ada, sementara masyarakat dapat menjalankan kewajiban untuk menaati aturan dan prosedur yang ada serta mendapatkan hak sebagai penerima layanan.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan agar terwujudnya kepuasan bagi pelanggan, pihak yang menyelenggarakan pelayanan haruslah memenuhi setiap asas-asas pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 terdapat asas-asas penyelenggara pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- 1) Tansparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masingmasing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 12 asas, yakni:

- 1) Asas kepentingan umum.
- 2) Asas kepentingan hukum.

- 3) Asas kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- 5) Asas keprofesionalan.
- 6) Asas partisipasif.
- 7) Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- 8) Asas keterbukaan
- 9) Asas akuntabilitas.
- 10) Asas ketepatan waktu.
- 11) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- 12) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:245) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati dengan costumers, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- 2) Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan wewenang, Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.

- 6) Transparansi biaya, Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir, Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan

d. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan. Seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 prinsip- 19 prinsip yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan.

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal sebagai berikut.

- a) Persyaratan teknis dalam pelayanan publik. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- b) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kejelasan Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.
- j) Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.
- k) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

e. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan sebagai jaminannya harus dipublikasikan karena adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan adalah suatu ukuran yang wajib ditaati oleh penerima atau pemberi pelayanan (Hardiyansyah, 2018:32). Peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah dimana hal tersebut dapat memberikan.

Perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam keputusan MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 standar pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, karena harus adanya jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Standar 22 pelayanan merupakan nilai dari kualitas penyelenggaraan yang diberikan serta standar tersebut harus ditaati oleh pemberi layanan dan juga penerima layanan itu. Standar pelayanan meliputi:

- 1) Dasar hukum.
- 2) Persyaratan.
- 3) Sistem. Mekanisme, dan prosedur.
- 4) Jangka waktu penyelesaian.
- 5) Biaya.
- 6) Produk pelayanan.
- 7) Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- 8) Kompetensi pelaksanaan.
- 9) Pengawasan internal.
- 10) Penanganan, pengaduan saran dan masukan.
- 11) Jumlah pelaksana.
- 12) Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan.

BAB III

LANDSCAPE DESA KECEPIT KECAMATAN RANDUDONGKAL

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografi

Desa Kecepit adalah desa di Kecamatan Randudongkal, Pemalang, Jawa Tengah, Indonesia. Desa Kecepit merupakan salah satu dari 18 Desa I Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang. Desa Kecepit terdiri dari 14 RT, 3 RW dan 3 Dukuh (Dusun) dengan luas 128,10 Ha, dimana 75,435 Ha area persawahan dan 52,665 Ha area Pemukiman. Adapun secara geografis, desa Kecepit terletak pada jarak/orbitasi sekitar 5 km dari pemerintahan kecamatan, 35 km dari ibukota kabupaten, 170 km dari ibukota provinsi dan 600 km dari ibukota Negara. Secara geografis desa Kecepit mempunyai batas wilayah dengan wilayah lainnya diantaranya adalah sebagai berikut :

NO	Sebelah	Batasan
1.	Utara	Sungai Torong
2.	Timur	Desa Mejagong
3.	Selatan	Sungai Comal
4.	Barat	Desa Warungpring

2. Keadaan Demografis

Wilayah administratif yang terdapat di desa Kecepit terbagi menjadi 3 wilayah dusun, yang terdiri dari 3 RW dan 14 RT, dengan jumlah RT pada masing-masing RW adalah sebagai berikut :

- RW I meliputi wilayah dukuh Sai Barat dan Dukuh Sai Tengah, terdiri dari : RT 01, RT 02, RT 03, 04 dan RT 05.
- RW II meliputi wilayah Kranjan, terdiri dari RT 01, RT 02, RT 03, RT 04, RT 05, RT 06 dan RT 07.
- RW III meliputi wilayah dukuh Lodra, terdiri dari RT 01 dan RT 02.

Pada desa Kecepit terdapat 804 kepala keluarga. Jumlah penduduk berdasarkan data statistic desa Kecepit sampai Tahun 2018 berjumlah

2.634 jiwa dengan rincian berdasarkan jenis kelamin berjumlah 1.364 jiwa berjenis kelamin Laki-laki dan 1.270 jiwa berjenis kelamin Perempuan.

B. Sejarah Desa Kecepit

Desa Kecepit merupakan salah satu dari 18 desa di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang, desa yang terdiri dari 14 RT dan tiga Dukuh dengan luas 128,10 Ha dengan 75,435 Ha area persawahan dan 52,665 Ha area pemukiman ini memiliki sejarah atau asal usul dinamakan Desa Kecepit. Desa kecepit secara geografis terletak memanjang di jalan provinsi ke arah Moga, dengan sebelah barat Desa Warungpring, sebelah timur Desa Mejagong, sebelah selatan sungai comal dan sebelah utara sungai torong. Adapun secara astronomi terletak diantara Bujur Timur (BT) 1090 17 “30” sampai dengan 1090 40 “30” dan Lintang Selatan (LS) 70 20 “11” sampai dengan 80 52 “30”

Menurut penuturan Suwono kepala desa kecepit, melalui sekertarisnya Masykuri mengungkapkan asal usul nama desa kecepit. terdapat dua versi, yang pertama pengambilan nama kecepit itu dari letak geografis desanya yang terjepit (kecepit) di antara dua sungai, sebelah selatan sungai comal dan sebelah utara sungai torong.”ungkapnya.Adapun versi yang kedua, menurut cerita yang berkembang di masyarakat secara turun-temurun, kecepit itu diambil dari nama sesepuh desa ini yang bernama Sunan Kapitan. “Beliau berasal dari kerajaan Padjajaran yang lari saat perang dengan kerajaan Majapahit pecah, Sunan Kapitan dikejar- kejar tentara Majapahit sampai ke sebuah hutan (sekarang desa kecepit).

Lebih lanjut, kata Masykuri, Sesampainya Sunan Kapitan di sebuah hutan belantara, para tentara majapahit kehilangan jejaknya, sejak saat itulah Sunan Kapitan menetap dan membuka hutan untuk pemukiman di sini. Karena Sunan Kapitan yang pertama kali membuka hutan dan babad tanah kecepit, maka desa ini dinamakan sesuai namanya yaitu Kapitan. “namun karena berjalannya waktu dan peleburan bahasa, masyarakat lebih mudah menyebutnya dengan Kecepit.” Pungkasnya. Hal itu dibenarkan oleh Munir(57) salah seorang warga dengan menunjukan makam dari Sunan Kapitan yang terletak tak jauh dari kantor kepala desa kecepit, kurang lebih 400 meter ke arah barat. “ memang benar sejarahnya seperti itu, kenapa dinamakan kecepit karena memang sesepuh dari desa ini bernama sunan kapitan yang menjadi cikal bakal nama desa.

C. Visi dan Misi Desa Kecepit

a. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa, penyusunan Visi Desa Kuta ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Sejahtera seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat

desa dan masyarakat desa pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di desa seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan di atas Visi Desa Kecepit adalah: “TERWUJUDNYA DESA KUTA SEBAGAI DESA AGROBISNIS”

b.Misi

Selain penyusunan visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat operasionalkan atau dikerjakan. Sebagaimana penyusunan visi, misi juga dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Kecepit sebagaimana proses yang dilakukan maka misi Desa Kecepit adalah :

- 1) Peningkatan produksi tanaman pangan, peternakan dan perkebunan
- 3) Peningkatan sarana dan sarana transportasi
- 4) Peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang produktif, berdaya pikir tinggi, dan berwawasan lingkungan serta memberdayakan potensi yang ada terutama pertanian
- 5) Penguatan lembaga terhadap tiga kelompok tani
- 6) Perwujudan kondisi masyarakat yang aman dan iklim usaha yang bagus
- 7) Peningkatan taraf kesehatan masyarakat

3. Struktur Organisasi Desa Kecepit

a.Kepala Desa

Kepala desa sebagai pimpinan pemegang kekuasaan pengelolaan pemerintah desa. Diangkat secara demokratis melalui pemilihan langsung oleh masyarakat desanya dan ditetapkan oleh kepala daerah/bupati menjadi kepala desa untuk kurun waktu 6 tahun dalam satu periode masa jabatan dan dapat dicalonkan untuk dipilih kembali, masa jabatannya boleh 3 periode atau setara dengan 18 tahun.

Kepala desa mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Tugas dan fungsi menyelenggarakan pemerintahan diantaranya melaksanakan tata pemerintahan, penetapan peraturan desa, pembinaan ketentraman dan ketertiban, tataruang dan pertanahan, serta administrasi kependudukan.

b.Sekretaris Desa

Sekretaris desa dibantu oleh tiga orang perangkat desa dengan sebutan kepala urusan atau disingkat kaur. Sekretaris desa selaku koordinator para kaur dalam menjalankan fungsi sekretariat desa bertanggung jawab melaksanakan administrasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan kemasyarakatan serta administrasi lainnya yang berada di bawah pengelolaannya. Tugas dari sekretaris desa bukan hanya sebatas pada bidang sekretariat saja namun juga mencakup kemampuan atas tugas perangkat desa lainnya. Minimal harus mengetahui dan memahami tugas

para kepala urusan, kasi hingga kepala dusun. Kemampuan sekretaris desa yang luas akan membantu dalam memberikan saran pendapat kepada atasan dalam hal ini kepala desa maupun ke perangkat desa lainnya.

c. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

Tugas dan fungsi dari Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum adalah melaksanakan ketatausahaan seperti melaksanakan tatanaskah dinas, administrasi surat menyurat, melaksanakan kegiatan tata kearsipan juga melaksanakan administrasi umum lainnya seperti administrasi perangkat desa, administrasi aset desa, penyediaan sarana prasarana dan kelengkapan kantor sampai dengan persiapan pelaksanaan rapat.

1) Kepala Urusan Keuangan

Kepala Urusan Keuangan adalah membantu sekdes bertanggung jawab dalam menata dan mengelola keuangan. Memiliki tugas dan fungsi untuk menerima dan melakukan pembayaran atas beban APBDes sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta membuat pembukuan dan laporan pertanggung jawaban keuangan yang menjadi tanggung jawabnya.

2) Kepala Urusan Perencanaan

Kepala Urusan Perencanaan sebagai unsur staff sekretaris desa membantu melaksanakan tugas perencanaan yaitu menyusun rancangan rencana pendapatan dan belanja desa, mengumpulkan dan menginventarisir bahan dan data dalam rangka pembangunan. Kepala Urusan Perencanaan juga melakukan monitoring atas pelaksanaan anggaran dalam rangka evaluasi dan penyusunan laporan. Kegiatan evaluasi dan pelaporan menjadi bagian tugas dan fungsi yang tidak dapat dipisahkan dari Kepala Urusan Perencanaan dalam membantu Sekretaris Desa.

BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI DAN DAMPAK IMPLEMENTASI APLIKASI SIDEKEM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KECEPIT KEC RANDUDONGKAL KAB PEMALANG

1. Implementasi Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan

Publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki aspek yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan masyarakat lainnya dalam rangka pemenuhan hak masyarakat dan menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh pemberi layanan adalah sesuai dengan standar Pelayanan Publik yang termuat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah dengan menciptakan aplikasi berbasis IT bernama SIDEKEM. Aplikasi SIDEKEM dibuat oleh para relawan TIK Kabupaten Pemalang yang tergabung dalam PUSPINDES dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan pelayanan yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip dari standar pelayanan publik. Aplikasi SIDEKEM berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan mulai dari data kependudukan, statistik penduduk, pemerintah desa, potensi desa, statistik kemiskinan, website desa, dan media desa.

Salah satu desa di Kabupaten Pemalang yaitu Desa Kecepit ketika belum menggunakan Aplikasi SIDEKEM merasakan pelayanan yang diberikan belum maksimal, setelah tercipta SIDEKEM dan adanya Peraturan Bupati Pemalang Nomor 89 tahun 2017 tentang penerapan sistem informasi desa dan pembangunan kawasan pedesaan “SIDEKEM di Kabupaten Pemalang” maka pemerintah Desa Kecepit mulai menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit :

“pelayanan yang bersifat administrasi kependudukan di Desa Kecepatan sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM menggunakan cara manual, jadi ketika membuat surat-menyerat diketik semuanya, menurut saya itu prosesnya lama ya, ketika ada Aplikasi SIDEKEM kan sudah ada format suratnya jadi tinggal menginput data dari penduduk saja. Selain itu, surat sudah otomatis diarsipkan didalam sistem jadi tidak ada lagi kendala arsip surat hilang.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)



Gambar 1. Tampilan awal dalam aplikasi SIDEKEM
(Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 6 Mei 2025)

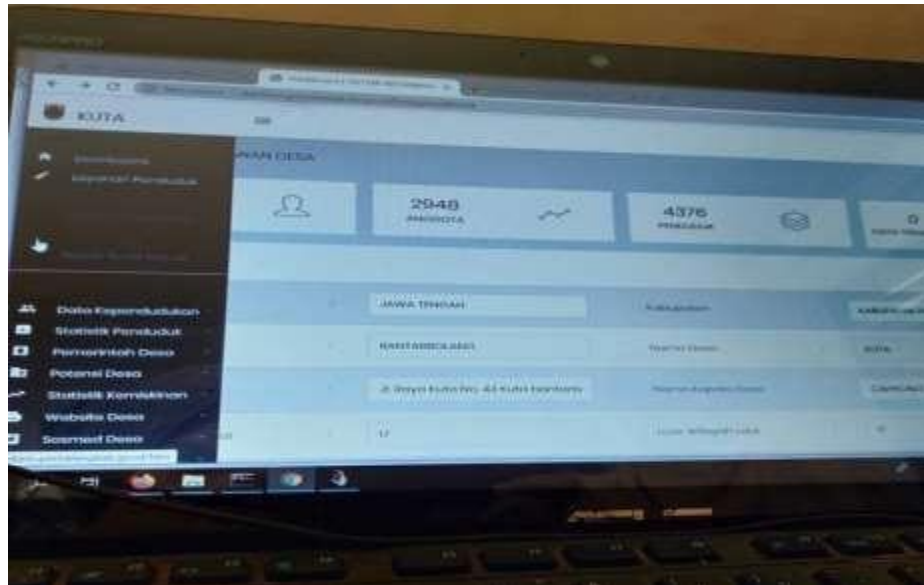
Ada berbagai macam pelayanan yang ada dalam aplikasi SIDEKEM. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM bahwa :

“sebenarnya pelayanan di aplikasi SIDEKEM itu ada banyak, bukan hanya untuk pelayanan surat menyerat saja. Dapat dilihat dari namanya yaitu SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG jadi didalam sistem ini sudah mencakup semua informasi desa. Mulai dari data kependudukan, statistik penduduk, pemerintah desa, potensi desa, statistik kemiskinan, website desa, dan sosmed desa. Jadi jika mencari tentang informasi desa semuanya sudah terkandung dalam satu sistem yaitu SIDEKEM ini.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa SIDEKEM ini membantu pemerintah desa dalam proses pelayanan publik. Namun pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat setiap hari dalam aplikasi ini adalah

pelayanan untuk membuat surat. Berikut penuturan dari Ibu Winarti sebagai operator aplikasi SIDEKEM.

“layanan yang sering kami gunakan disini adalah membuat surat menyurat karena itu yang sering diminta oleh masyarakat hampir setiap hari. Surat-menyurat ya contohnya SKCK, SKTM, surat pengantar dan sebagainya.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)



Gambar 2. Tampilan menu dalam aplikasi SIDEKEM

(Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 6 Mei 2025)

Pemerintah menyediakan fasilitas untuk masyarakatnya agar dapat mengakses aplikasi SIDEKEM secara mandiri, tentunya dibantu oleh operator aplikasi yang dalam hal ini adalah dari bagian urusan tata usaha dan umum. Pengoperasian secara mandiri ini bertujuan agar pelayanan publik tidak berbelit-belit, menghindari pungli serta dapat melatih masyarakat untuk mengenal teknologi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan masyarakat sudah mengetahui tentang aplikasi SIDEKEM dan sudah pernah menggunakannya. Berikut penuturan ibu Naryu, salah satu masyarakat yang pernah beberapa kali menggunakan aplikasi SIDEKEM.

“aplikasi SIDEKEM itu setahu saya aplikasi yang ada di kantor Desa Kecepit yang digunakan masyarakat untuk membuat surat- surat penting, saya lupa

sudah berapa kali menggunakan, tetapi sepertinya sih sudah lebih dari tiga kali. Ketika saya membuat SKCK untuk anak saya yang akan melamar kerja. Kebetulan dua anak saya saat itu membuat SKCK. Lalu ketika saya meminta surat pengantar untuk membuat KK baru dan ada beberapa surat yang sepertinya pernah saya buat dengan aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Sejalan dengan Ibu Naryu, Ibu Rubi’ah juga mengatakan hal yang hampir sama.

“aplikasi SIDEKEM yang saya tahu dan pernah pakai itu ya aplikasi untuk membuat surat keterangan tidak mampu, saya baru menggunakannya sekali saat saya mengurus SKTM untuk anak saya sebagai syarat menerima bantuan sekolah.” (wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Selanjutnya peneliti menanyakan hal yang sama kepada Bapak Slamet Kartono salah satu petani di Desa Kecepit yang juga pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM,

“saya tahu aplikasi SIDEKEM karena saya juga kemarin habis menggunakannya. Saya sudah menggunakan aplikasi ini seingat saya itu dua kali, ketika saya ingin membuat surat pengantar untuk membuat SIM dan saat membuat surat keterangan beda nama.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Menurut Merilee. S. Grindle keberhasilan implementasi kebijakan publik bergantung pada tingkat *implementability* kebijakan tersebut itu sendiri, dimana terdapat beberapa aspek dalam implementasi sebuah kebijakan diantaranya :

A. Kepentingan yang Terdampak (*interest affected*):

Dalam proses penggunaan aplikasi SIDEKEM masyarakat Desa Kecepit merasa terbantu dalam proses pelayanan administrasi karena tidak berbelit-belit dan prosesnya relatif cepat. Dengan itu, aplikasi SIDEKEM membuat dampak positif bagi Desa Kecepit.

B. Jenis Manfaat (*type of benefits*): Setiap kebijakan harus menghasilkan beragam manfaat positif yang nyata sebagai hasil dari penerapannya.

C. Tingkat Perubahan yang Diharapkan (*extent of change envision*): Kebijakan harus memiliki target perubahan yang jelas, yang menggambarkan sejauh mana transformasi sosial yang diinginkan.

D. Lokasi Pengambilan Keputusan (*site of decision making*): Lokasi atau tingkat

di mana keputusan diambil menjadi penting, karena akan menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

E. Pelaksana Program (*program implementer*): Keberhasilan program bergantung pada siapa yang melaksanakan kebijakan tersebut. Diperlukan pelaksana yang kompeten dan disebutkan secara rinci dalam dokumen kebijakan.

F. Sumber Daya yang Disediakan (*resources committed*): Pelaksanaan kebijakan menuntut dukungan sumber daya yang memadai agar implementasi dapat berjalan optimal.

Hal-hal yang peneliti perhatikan pada saat melakukan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kecepit adalah prinsip-prinsip implementasi yang ada dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 antara lain :

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud dalam prinsip pelayanan publik ini adalah kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. Penyelenggara pelayanan yang baik harus menciptakan prosedur yang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan. prosedur adalah aturan yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh pemberi dan penerima layanan, begitu pula dengan pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM.

Prosedur yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan yaitu harus melaksanakan pelayanan dengan baik tanpa diskriminasi, mementingkan kepentingan umum serta melayani masyarakat dengan baik, sedangkan prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai penerima layanan adalah dengan menaati syarat yang telah diberikan oleh pemberi layanan. Dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM syarat yang dipenuhi oleh masyarakat tidak sulit dan berbelit-belit, berbeda dengan sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Winarti sebagai operator aplikasi SIDEKEM sebagai berikut

“prosedur atau syarat yang harus dipenuhi masyarakat ketika akan menggunakan aplikasi SIDEKEM sangat mudah, hanya dengan membawa KTP atau KK saja, karena nanti Nomor Induk Kependudukan yang akan berguna dalam penggunaan aplikasi SIDEKEM. Ketika sebelum ada Aplikasi SIDEKEM setiap warga yang ingin membuat surat harus membawa surat pengantar dari RT atau RW terlebih

dahulu” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan tentu harus mengetahui prosedur yang harus dipenuhi ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, terlihat bahwa masyarakat sudah mengetahui tentang prosedur yang harus dipenuhi ketika ingin menggunakan aplikasi SIDEKEM dibuktikan dengan masyarakat yang datang untuk menggunakan aplikasi SIDEKEM sudah membawa KTP. Seperti jawaban dari Ibu Rubi’ah sebagai salah satu masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM yaitu :

“prosedur dalam menggunakan aplikasi SIDEKEM sangat mudah, yaitu hanya menggunakan KTP. Berbeda dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM selain membawa KTP juga harus membawa surat pengantar dari RT atau RW” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025).

Sejalan dengan jawaban dari Ibu Rubi’ah, Bapak Slamet Kartono yang sudah menggunakan aplikasi SIDEKEM juga memberikan jawaban yang sama bahwa :

“saya ketika akan menggunakan aplikasi SIDEKEM hanya membawa KTP saja, menurut saya prosedurnya sangat mudah dibandingkan dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Naryu juga mengatakan hal yang senada bahwa :

“saya mengetahui prosedurnya ya hanya membawa NIK saja yang ada di KTP atau NIK. Jadi menurut saya prosedurnya sederhana.”

b. Kejelasan

Kejelasan dalam prinsip pelayanan publik meliputi kejelasan dalam hal sebagai berikut.

1) Persyaratan Teknis dalam pelayanan publik

Persyaratan teknis dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat tentunya berbeda dengan persyaratan teknis sebelum adanya aplikasi SIDEKEM. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit

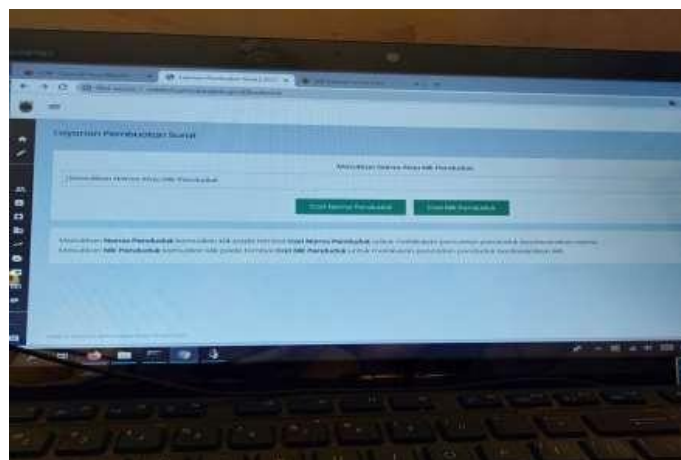
yaitu :

“syarat teknis penggunaan Aplikasi SIDEKEM berbeda dengan pada saat masih menggunakan cara manual, dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM masyarakat megoperasikan sendiri Aplikasinya namun tetap dalam bantuan dan pengawasan dari operator Aplikasi SIDEKEM.”

Tujuan dari pengoperasian Aplikasi secara mandiri yaitu agar masyarakat dapat mengetahui proses penggunaan Aplikasi SIDEKEM dan pelayanan dapat berjalan secara transparan. Setiap masyarakat yang ingin membuat surat dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM cukup datang dengan membawa Nomor Induk Kependudukan (NIK) setelah itu mengisi daftar nama di buku sebagai arsip, lalu masyarakat akan diarahkan menuju komputer untuk mengakses aplikasi SIDEKEM. aplikasi ini tidak dapat dibuka di rumah namun hanya dapat digunakan di kantor Desa Kuta saja karena memiliki sandi khusus seperti yang diungkapkan oleh operator aplikasi SIDEKEM, ibu Winarti bahwa :

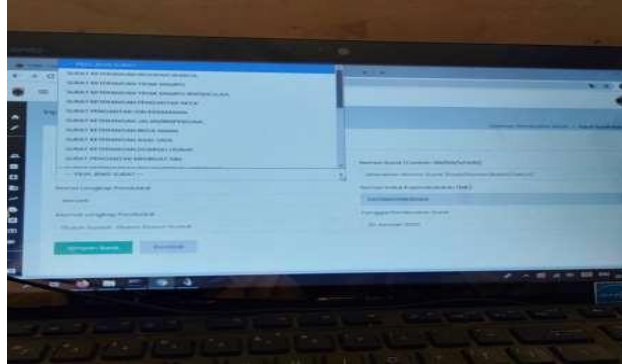
“aplikasi ini hanya dapat di akses disini, tidak bisa diakses mandiri oleh masyarakat karena ada username dan sandi khusus. *Username* tersebut diberikan oleh pihak PUSPINDES dan setiap desa di Kabupaten Pematang memiliki *username* yang berbeda-beda, sementara *passwordnya* dibuat sendiri oleh pemerintah Desa Kecepatan.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025).

Setelah masuk ke aplikasi SIDEKEM, masyarakat yang ingin membuat surat tersebut memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), seperti gambar di bawah ini.



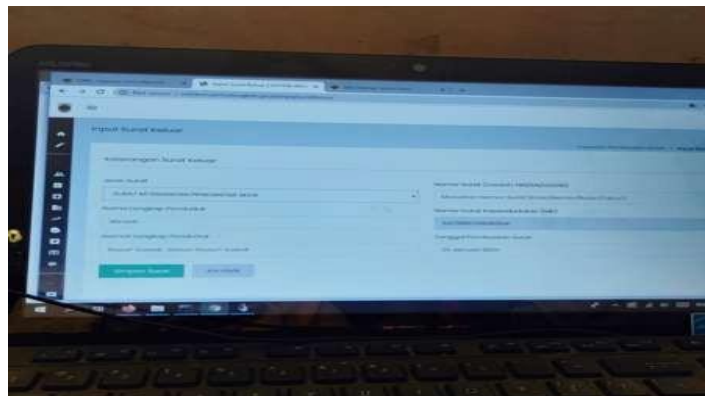
Gambar 3. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM ketika akan memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Lalu pilih jenis surat apa yang akan dibuat, seperti gambar yang ada dibawah ini.



Gambar 4. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM untuk memilih jenis surat (Dokumentasi tanggal 6 Februari 2025)

Setelah memilih surat, lalu akan muncul tampilan gambar seperti dibawah ini.



Gambar 5. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM saat proses membuat surat

Kemudian cek apakah surat yang muncul sudah benar dan sesuai dengan data yang ada, jika sudah surat dapat langsung di cetak lalu ditanda tangani oleh Kepala Desa dan juga diberi stempel. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasI SIDEKEM yaitu :

“masyarakat datang kesini membawa KTP karena memang KTP yang diperlukan untuk mencari data dari masyarakat tersebut. Setelah itu masyarakat mengisi buku tamu, lalu nanti saya tanya apakah masyarakat tersebut sudah pernah memakai aplikasi SIDEKEM sebelumnya, jika sudah maka saya tidak

perlu menjelaskan teknis penggunaannya. Namun apabila belum pernah menggunakan ya saya bantu dalam pengoperasian aplikasi SIDEKEM nya. Caranya gampang sekali. Jadi tinggal buka websitenya SIDEKEM saja terus nanti masukkan *username* dan *password*nya. Selanjutnya masyarakat yang ingin membuat surat tadi menginput datanya bisa dengan menginput nama sesuai KTP atau yang paling enak sebenarnya adalah menginput nomor induk kependudukan. Karena ketika hanya menginput nama saja bisa jadi ada nama yang sama tapi kalau menginput NIK tidak mungkin ada yang sama sehingga data dari masyarakat tersebut langsung keluar. Setelah itu, ada kolom yang berisi pilihan surat apa yang ingin dibuat, lalu klik sesuai kebutuhan kemudian akan muncul sebuah surat yang sudah jadi dengan data yang sudah lengkap juga. Setelah itu tinggal cetak atau print saja.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

2) Unit Kerja/Pejabat yang berwenang

Pejabat yang berwenang dalam pelaksanaan aplikasi ini adalah operator Aplikasi SIDEKEM. operator aplikasi berasal dari Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum yang ditunjuk oleh Kepala Desa untuk menjadi operator, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit sebagai yakni: “pejabat yang berwenang yaitu Ibu Winarti selaku operator yang saya tunjuk, dan sebelum Aplikasi SIDEKEM jalan beliau sudah melakukan pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh PUSPINDES dan mengenai tugas beliau sebagai operator juga sudah ada SK nya dari Bapak Bupati.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Winarti terkait wewenang lebih lanjut sebagai seorang operator Aplikasi SIDEKEM dan berikut jawaban beliau :

“wewenang saya sebagai operator Aplikasi SIDEKEM yaitu mengarahkan masyarakat dari awal datang hingga selesai pelayanan. Jika ada masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM maka akan saya arahkan, saya juga terus mengawasi jalannya penggunaan Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak terjadi kesalahan. Selain itu saya juga mengawasi barangkali ada kendala ketika masyarakat menggunakan Aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

3) Rincian Biaya

Rincian biaya dalam pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM yang dibebankan kepada masyarakat tidak ada, karena biaya pelaksanaan operasi SIDEKEM bersifat gratis. Sebelum adanya penggunaan Aplikasi SIDEKEM sangat rawan adanya pungutan liar seperti yang diungkapkan Bapak Cahyono Kepala Desa Kecepit yaitu :

“pelayanan Aplikasi SIDEKEM ini gratis, sudah ada aturannya juga dari pemerintah pusat bahwa pelayanan untuk masyarakat oleh pemerintah pusat maupun daerah tidak boleh ada pungutan biaya. Dengan adanya masyarakat mengoperasikan sendiri Aplikasi SIDEKEM tentunya dapat meminimalisir terjadinya pungli. Dulu sebelum ada Aplikasi ini banyak masyarakat yang memberikan sejumlah uang dengan alasan sebagai biaya pelayanan dan pegawai kami ada beberapa yang menerimanya, namun hal ini tidak boleh. Semua layanan harus gratis.”(Wawancara 6 Mei 2025)

Proses pelayanan publik dengan aplikasi yang dapat dikatakan satu pintu, tidak perlu mengurus ke RT atau RW terlebih dahulu apabila akan membuat surat serta proses pelayanan di kantor Desa lebih cepat dan tidak berbelit-belit karena hanya menemui satu orang yaitu operator aplikasi SIDEKEM maka dapat menghindari terjadinya pungutan liar (pungli). Ibu Winarti juga mengungkapkan pendapatnya terkait biaya dalam pengoperasian Aplikasi SIDEKEM yaitu :

“tidak ada. Untuk pelayanan di dalam pemerintahan itu tidak boleh ada biayanya karena itu akan dihitung pungutan liar. Dulu memang ada seperti itu atau kadang masyarakatnya sendiri yang memberikan uang kepada kami dengan alasan sebagai ucapan terimakasih karena sudah membantu, tapi kami tegaskan bahwa semua pelayanan di kantor pemerintahan itu gratis tidak boleh ada pungutan sepeserpun, dan akhirnya mereka mengerti. Kalau sekarang paling setelah mendapatkan pelayanan ya mereka mengucapkan terimakasih tanpa memberikan uang.” (Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

4) Kejelasan Waktu

Kejelasan waktu maksudnya adalah Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM tentunya memiliki kejelasan waktu sesuai dengan tujuan dari adanya aplikasi ini yaitu untuk mempersingkat waktu pelayanan yang sebelum adanya aplikasi ini terkesan lama karena menggunakan cara manual, dengan adanya kejelasan waktu apalagi waktu yang dijanjikan lebih singkat tentunya pemerintah desa dan masyarakat akan merasa lebih senang dalam melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit mengungkapkan bahwa :

“waktu yang dibutuhkan dalam pengoperasian Aplikasi SIDEKEM dari awal membuka aplikasi hingga selesai pelayanan hanya 5 menit saja. Hal ini juga sudah tercantum di website desa kami sehingga semua masyarakat dapat mengetahui.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM mengungkapkan bahwa waktu penyelesaian dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM lebih cepat dibandingkan dengan sebelum ada aplikasi SIDEKEM, seperti penuturan dari Ibu Naryu “saya merasakan kalau pelayanan membuat surat dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM lebih praktis, lebih cepat dan tidak ribet.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Rubi'ah juga menuturkan hal yang sama bahwa

“aplikasi SIDEKEM membuat pembuatan surat menyurat lebih cepat, karena waktunya tidak ada 5 menit, tinggal klik- klik saja tidak perlu mengetik banyak-banyak sehingga meringankan pegawai pelayanan dan juga masyarakat.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM juga merasa terbantu sekali dengan adanya aplikasi ini karena dapat meringankan pekerjaannya.

“proses pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM tidak ada 5 menit mbak, Cepat sekali. Sehingga adanya aplikasi SIDEKEM ini saya bersyukur karena

dapat meringankan pekerjaan saya.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

5) Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan artinya Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Adanya aplikasi SIDEKEM dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan pengetikan surat yang dialami ketika menggunakan cara manual sehingga pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang benar, tepat, dan sah seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yakni :

“pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM minim sekali mengalami kesalahan bahkan saya belum menemui kesalahan ketika menggunakan aplikasi karena surat sudah tercetak otomatis dan tidak ada ketikan huruf yang salah. Sehingga pelayanan menggunakan aplikasi ini sudah memenuhi prinsip dari pelayanan publik mengenai akurasi pelayanannya.” (Wawancara 6 Mei 2025)

Kemudian peneliti menanyakan tentang kesalahan yang pernah dialami oleh masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi SIDEKEM dan Ibu Rubi’ah menjawab :

“selama saya menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak pernah ada salah ketik dalam tulisan begitu, jadi menurut saya pelayanannya akurat.”(Wawancara 6 Mei 2025)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Slamet Kartono dan Ibu Naryu bahwa :

“saya tidak pernah menemui kesalahan ketika membuat Aplikasi SIDEKEM”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

“menurut saya pelayanan ini sudah cukup akurat, tepat dan benar dibandingkan dengan sebelum adanya SIDEKEM.”(Wawancara 6 Mei 2025)

6) Kemanan

Maksud dari keamanan disini adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM sudah ada aturan dan kepastian

hukumnya sehingga keamanannya sudah terjamin. Kepala Desa Kecepit Bapak Cahyono mengatakan bahwa:

“Dari awal aplikasi ini diciptakan sudah ada dasar hukumnya, dari undang-undang dan peraturan gubernur, lalu ketika pelaksanaannya juga ada peraturan yang dikeluarkan khusus mengenai pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM oleh Bapak Bupati Pemalang sehingga Aplikasi ini dapat memberikan rasa aman bagi yang menggunakannya karena sudah ada kepastian hukumnya juga.”(Wawancara Tanggal 6 Mei 2025)

Di kantor Desa Kecepit pemerintah desa menjamin keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM yaitu :

“tingkat keamanan pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM menurut saya lebih baik karena disini semua data masyarakat terlindungi. Tapi bukan berarti waktu menggunakan cara manual tidak aman. Disini saya lebih menekannya adalah ketika menggunakan aplikasi SIDEKEM terasa lebih efisien, menghemat waktu dan masyarakat mungkin juga akan merasa aman dengan data- datanya karena aplikasi ini juga bersifat transparan, masyarakat mengetahui cara kerja dari aplikasi ini bahkan masyarakat secara tidak langsung juga berperan sebagai pelayan bagi diri mereka sendiri.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Terkait keamanan pelayanan Bapak Slamet Kartono selaku masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi SIDEKEM juga menyampaikan pendapatnya bahwa :

“menurut saya sudah cukup aman dan jauh dari resiko karena tidak ada resiko yang saya alami setelah menggunakan aplikasi SIDEKEM.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Masyarakat merasakan adanya keamanan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa karena pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM ini jauh dari risiko, seperti yang diungkapkan pula oleh Ibu Naryu bahwa :

“kalau menurut saya pelayanannya aman-aman saja, saya tidak mengalami resiko

apapun justru malah merasa lebih terbantu dengan adanya aplikasi SIDEKEM.”
(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

7) Tanggung Jawab

Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Terkait dengan tanggung jawab yang dalam hal ini dibebankan kepada operator Aplikasi SIDEKEM sebagai pejabat yang ditunjuk dan berwenang, Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit mengungkapkan bahwa :

“Tanggung Jawab dari operator sangat dibutuhkan dalam melayani masyarakat, oleh karena itu saya selalu berpesan kepada Ibu Winarti untuk selalu mengedepankan tanggung jawab pekerjaannya. Seperti berangkat dan pulang tepat waktu, melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan menghadapi setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dari sebelum adanya aplikasi hingga sekarang sudah ada Aplikasi SIDEKEM walaupun job desk nya berbeda namun sikap tanggung jawabnya harus sama”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Terkait dengan tanggung Jawab yang dilakukan oleh pemberi layanan, tentunya masyarakat adalah obyek yang merasakan langsung hal tersebut, Bapak Slamet Kartono mengungkapkan bahwa :

“menurut saya selama ini Ibu Winarti sudah cukup tanggung jawab dengan pekerjaannya karena selama saya merasa nyaman ketika mengurus surat-surat di kantor desa.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Rubi’ah yang memiliki rumah dekat dengan Kantor Desa Kecepit memberikan kesaksian bahwa :

“selama ini saya melihat Ibu Winarti itu berangkat tepat waktu dan pulang juga tepat waktu, dan sepertinya tidak pernah absen kecuali ada acara, dan saat melayani orang seperti yang pernah saya alami ya menurut saya cukup bertanggung jawab dengan sabar membantu orang yang tidak paham mengenai Aplikasi SIDEKEM.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Terkait pelayanan dan persoalan yang dialami oleh masyarakat Ibu Naryu mengungkapkan bahwa :

“waktu saya sedang menggunakan Aplikasi SIDEKEM aplikasinya sempat *error* dan tidak merespon, akhirnya saya menyampaikan keluhan itu kepada Ibu Winarti lalu dengan tanggap Ibu Winarti membantu saya untuk segera menyelesaikan pembuatan surat dengan menggunakan cara manual diketik karena memang aplikasinya waktu itu tiba-tiba tidak merespon.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

8) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Selama proses pelayanan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tentunya sarana prasarana berbeda dengan ketika sebelum adanya aplikasi yaitu dengan penambahan unit komputer dan juga printer. Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepit mengungkapkan jawaban mengenai sarana prasarana ketika pelayanan yaitu :

“ketika pelayanan sudah menggunakan aplikasi SIDEKEM sarana prasarananya mencoba untuk dilengkapi lagi, seperti adanya *WiFi*, komputer dan printer yang semula hanya satu kemudian ditambah satu lagi dengan satu laptop dan satu printer, selain itu printer juga sudah menggunakan teknologi *online* sehingga tidak perlu ada kabel yang menyambung, jadi dari komputer atau laptop manapun bisa tersambung ke printer tersebut asalkan *online*.”(Wawancara 6 Mei 2020)

Ibu Winarti selaku operator aplikasi SIDEKEM kepada peneliti bahwa :

“Sarana prasarana dalam menunjang proses pelayanan menggunakan aplikasi SIDEKEM menurut saya sudah cukup lengkap, disini tersedia dua komputer dan satu printer online sehingga tidak perlu dihubungkan ke komputer dengan menggunakan kabel. Menurut saya itu sudah cukup untuk digunakan untuk pelayanan setiap harinya karena SIDEKEM ini kan cepat sehingga jika yang datang rombonganpun antre nya tidak akan lama, selanjutnya ada wifi juga karena memang aplikasi ini bersifat online yang membutuhkan jaringan internet, kemudian ada ruang tunggu apabila masyarakat terpaksa mengantre bisa menunggu terlebih dahulu di ruang tunggu.” (wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Berikut merupakan sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM di kantor Desa Kecepit.



**Gambar 6. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa Kecepit
(Dokumentasi oleh peneliti pada tanggal 6 Mei 2025)**



**Gambar 7. Komputer dan printer yang ada di Desa Kecepit (Dokumentasi
oleh peneliti pada tanggal 6 Mei 2025)**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa masyarakat yang telah menggunakan aplikasi SIDEKEM terkait dengan sarana prasarana yang ada di Kantor Desa, seperti Ibu Naryu yang mengatakan bahwa :
“sarana prasarana yang tersedia di Kantor Desa Kecepit sudah cukup mendukung untuk proses melayani masyarakat.” (Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Bapak Slamet Kartono juga mengungkapkan hal yang senada bahwa :
“menurut saya sarana dan prasarana dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM sudah cukup baik dan pelayanan dapat berjalan dengan

lancar.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

9) Kemudahan Akses dan tempat

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Pelayanan Aplikasi SIDEKEM bertempat di kantor Desa Kecepatan dan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono selaku Kepala Desa Kecepatan bahwa :

“untuk tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, tempatnya disini (kantor desa) ada ruangan tersendiri juga jadi tidak bercampur dengan pegawai atau pekerjaan yang lain tentunya memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika karena pelayanan ini berbasis IT.”(Wawancara Tanggal 6 Mei 2025)

Keberadaan Aplikasi SIDEKEM lebih bergantung dengan teknologi telekomunikasi dan informatika dibandingkan dengan sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM karena aplikasi ini membutuhkan internet dan dioperasikan secara *online*.

10) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas. Pemeberi pelayanan yang dimaksud lebih khusus dalam hal ini adalah Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mengenai keramahan dan kesopanan dalam melayani menurut Bapak Kartono selaku masyarakat Desa Kecepatan yang pernah beberapa kali menggunakan Aplikasi SIDEKEM mengatakan bahwa :

“selama saya mengurus surat-surat menggunakan Aplikasi SIDEKEM Ibu Winarti sangat sopan dan ramah, ketika baru datang ditanya keperluan apa dan untuk membuat surat apa, lalu diarahkan dengan baik.”(Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

Ibu Naryu mengungkapkan jawabannya mengenai kesopanan dan keramahan operator Aplikasi SIDEKEM yang dirasakan ketika pelayanan bahwa :

“menurut saya Ibu Winarti memang orang yang ramah dan sopan, lalu juga ikhlas melayani karena ketika waktu awal saya tidak mengetahui cara menggunakan Aplikasi SIDEKEM, Ibu Winarti mengajarkan dengan sabar sampai saya paham. Seperti tidak ada perasaan terpaksa dalam mengerjakan.” (Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

Ibu Rubiah juga mengungkapkan hal yang sama bahwa :

“Ibu Winarti sudah sangat baik ketika melayani masyarakat, yaitu dengan ramah dan selalu senyum serta tutur bahasanya halus, sehingga masyarakat juga senang ketika diberikan layanan oleh Ibu Winarti.”(Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

Kesopanan dan keramahan serta tulus ikhlas dalam melayani masyarakat merupakan salah satu hal yang terpenting dalam proses pelayanan. Ketika pemberi layanan memiliki sikap yang demikian, maka masyarakat yang menerima layanan juga akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

11) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, lingkungan yang ada di Desa Kecepit tidak berubah dari sebelum adanya SIDEKEM hingga adanya Aplikasi SIDEKEM lingkungannya memang tertib dan teratur, kemudian didepan ruangan disediakan ruang tunggu. Namun fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah belum ada. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rubiah selaku masyarakat Desa Kecepit yang mengungkapkan bahwa:

“Lingkungan kantor desa menurut saya sudah tertib, teratur, bersih dan nyaman. Namun untuk toilet atau tempat ibadah bagi masyarakat si nggak ada ya mbak, mungkin hanya untuk para pegawai saja.” (Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

Bapak Slamet Kartono juga mengungkapkan jawabannya terkait dengan kenyamanan fasilitas dan lingkungan pelayanan di kantor Desa Kecepit yakni :

“lingkungan pelayanan menurut saya sudah nyaman namun untuk tempat parkir khusus untuk masyarakat tidak tersedia di halaman kantor desa karena memang kantor desa tidak memiliki halaman sehingga ketika ada masyarakat yang

membawa kendaraan ingin membuat surat maka parkirnya ditrotoar jalan.”(Wawancara tanggal 11 Mei 2025)



Gambar 8. Kursi tunggu untuk masyarakat yang mengantre

2. Kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kecepit dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya tentu akan menemukan banyak kendala, tidak terkecuali pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM di Desa Kecepit. Kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Desa Kecepit pada saat melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM dapat dibagi menjadi 2 yaitu :

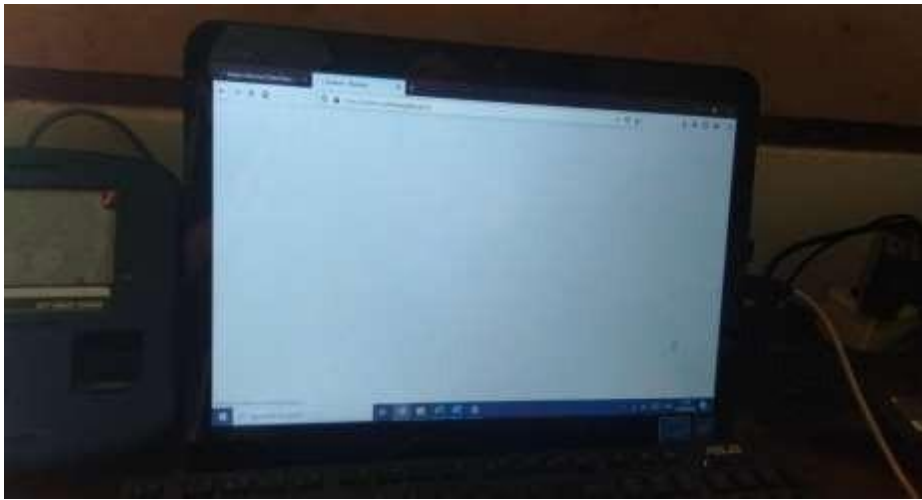
a. Kendala Internal

Kendala internal adalah kendala yang berasal dari Aplikasi SIDEKEM itu sendiri, aplikasi ini berbasis IT yang sewaktu-waktu bisa terjadi gangguan atau *error*, selain itu kendala yang pernah dialami adalah ketika signal tidak stabil sehingga Aplikasi SIDEKEM ketika digunakan responnya lama. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM :

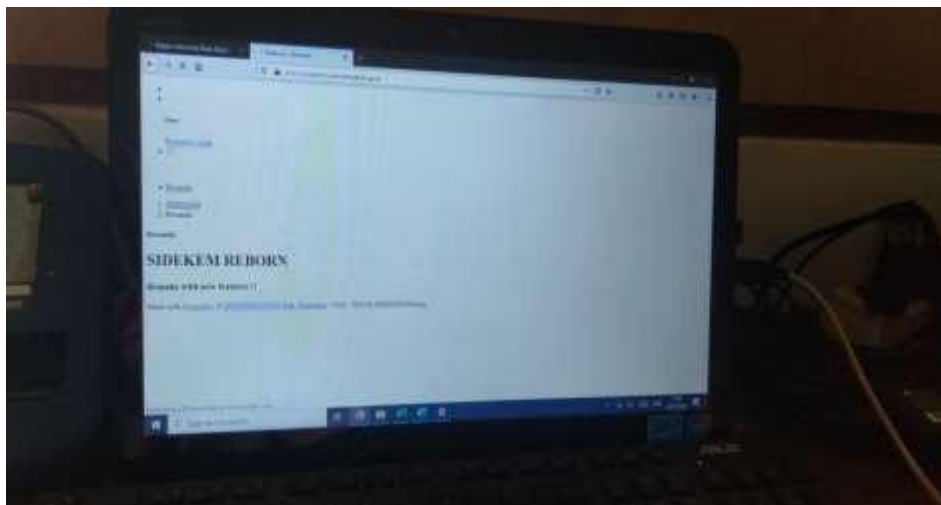
“kendala yang kadang dihadapi saat melayani menggunakan Aplikasi SIDEKEM yaitu pernah aplikasi tidak mau merespon sehingga kami harus menghubungi pihak PUSPINDES agar dapat memperbaiki sistemnya, selain itu kami juga pernah mengalami kendala koneksi internet yang *error* sehingga SIDEKEM susah untuk digunakan. Ketika kendala tersebut susah untuk dikendalikan ya saya

langsung beralih ke cara yang manual.”(Wawancara 11 Mei 2025)

Adanya kendala tersebut tentunya bisa langsung diatasi agar proses pelayanan dapat terus berjalan dan masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Kendala tersebut hanya sesekali saja terjadi sehingga pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM tetap menjadi pelayanan yang nyaman digunakan hingga sekarang. Ketika ada kendala yang akhirnya membuat masyarakat menunggu lama, Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM langsung tanggap untuk mengganti proses pelayanan menjadi manual sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tidak membuat masyarakat panik.



Gambar 9. Kendala koneksi internet saat membuka aplikasi SIDEKEM



Gambar 10. Kendala aplikasi SIDEKEM tidak dapat merespon

b. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi pemerintah Desa Kecepit ketika melakukan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah keterbatasan pengetahuan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat, aplikasi SIDEKEM dalam pengoperasiannya pada dasarnya dapat diakses sendiri oleh masyarakat walaupun hanya dapat digunakan di kantor Desa Kecepit karena ada *username* dan *password* khusus. Kendala tersebut diungkapkan oleh Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM bahwa :

“kendala eksternalnya adalah masyarakat yang tidak dapat mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM atau menggunakan komputer sendiri akhirnya saya yang mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM, namun menurut saya itu tidak masalah karena memang sudah tugas saya sebagai pelayan masyarakat.”(Wawancara tanggal 11 Mei 2025)

Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Desa Kecepit yang sudah dijelaskan diatas tidak terlalu mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM karena kendala tersebut dapat teratasi oleh pemberi pelayanan. Sehingga pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM tetap dinilai lebih baik dibandingkan dengan pelayanan menggunakan cara manual.

3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi

Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang

Dampak yang dirasakan setelah menggunakan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang dirasakan oleh dua pihak yaitu :

a. Pemerintah Desa Kecepit

Adanya aplikasi SIDEKEM di Desa Kecepit menimbulkan perubahan terhadap kualitas dan proses pelayanan yang ada. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cahyono Kepala Desa Kecepit bahwa :

“Dengan adanya Aplikasi SIDEKEM tentunya ada beberapa banyak perubahan

seperti cara pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Lalu dengan adanya aplikasi ini, kami sudah tidak lagi kehilangan arsip dokumen dan surat-surat, Menurut saya keberadaan Aplikasi SIDEKEM sangat membantu pelayanan publik di Desa Kecepit dan pemerintah desa sangat terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Winarti selaku operator Aplikasi SIDEKEM yang setiap hari melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM merasakan dampak yang cukup terasa dibandingkan dengan menggunakan cara manual seperti yang diungkapkan oleh Ibu Winarti pada peneliti sebagai berikut :

“menurut saya yang setiap hari melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM, dampak bagi pemerintah atau bagi pelayanan sendiri itu sangat berbeda dengan sebelum adanya Aplikasi SIDEKEM, disamping jobdesk saya juga sedikit berbeda dari yang sebelumnya, juga karena proses pelayanannya lebih cepat dan syaratnya hanya memasukan nomor NIK masyarakat menurut saya ya berdampak bagus bagi pemerintah desa, pekerjaan juga terasa lebih ringan.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Dampak yang dirasakan oleh pemerintah Desa Kecepit setelah adanya Aplikasi SIDEKEM merasa lebih baik dibandingkan sebelum adanya Aplikasi seperti yang diungkapkan dalam point pertama hasil penelitian. Perbandingan antara ketika belum menggunakan Aplikasi SIDEKEM dengan sudah menggunakan Aplikasi SIDEKEM cukup banyak terutama pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik.

b. Masyarakat

Masyarakat merupakan obyek yang merasakan langsung dampak dari adanya Aplikasi SIDEKEM. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat diungkapkan langsung oleh Ibu Rubiah bahwa :

“dampak yang saya rasakan sebagai masyarakat setelah ada Aplikasi SIDEKEM pelayanannya lebih cepat dan kita lebih tahu bagaimana cara membuat surat dengan menggunakan teknologi yang ada di zaman sekarang.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Bapak Slamet Kartono mengungkapkan jawaban mengenai dampak dari adanya Aplikasi SIDEKEM yaitu :

“setelah adanya Aplikasi SIDEKEM menurut saya desa lebih maju dan masyarakatnya juga lebih maju karena mengetahui kecanggihan teknologi sekarang, walaupun awalnya merasa susah dan tidak tahu bagaimana cara menggunakannya namun setelah tahu ternyata caranya mudah dan prosesnya sangat cepat.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Ibu Naryu menambahkan bahwa :

“menurut saya Aplikasi SIDEKEM memiliki dampak yang baik bagi masyarakat karena masyarakat jadi lebih mengetahui tentang proses pelayanan terutama membuat surat, lalu karena syaratnya sekarang lebih mudah dan prosesnya lebih cepat dibandingkan yang dulu, saya lebih suka dengan adanya aplikasi ini.”(Wawancara tanggal 6 Mei 2025)

Dampak secara langsung yang dirasakan oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur dan kecepatan proses pelayanan sehingga masyarakat merasa lebih mudah ketika pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM dibandingkan dengan pelayanan secara manual.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini terfokus kepada tiga rumusan masalah yang telah dibahas di bagian sebelumnya, adapun pembahasannya adalah :

1. Implementasi Kebijakan Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sidekem Kabupaten Pematang

Implementasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pematang dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah dengan menciptakan aplikasi berbasis IT bernama SIDEKEM. Terciptanya Aplikasi SIDEKEM bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan pelayanan yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip- prinsip pelayanan publik yang ada di KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017. Untuk melihat apakah pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kecepit Kabupaten Pematang sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik maka dapat dilihat dari penerapan prinsip-

prinsip pelayanan publik sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM dengan sesudah menggunakan Aplikasi SIDEKEM sebagai berikut.

a. Kesederhanaan

kesederhanaan yang dimaksud adalah kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa prosedur dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih sederhana dibandingkan dengan cara manual sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM. Prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika menggunakan Aplikasi SIDEKEM hanya dengan membawa Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di KTP atau KK.

Prosedur pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika akan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak berbelit-belit dan mampu memenuhi kesederhanaan yang dimaksud dalam prinsip pelayanan publik, prosedur yang sebelumnya ketika masih menggunakan cara manual harus membawa surat pengantar dari RT atau RW terlebih dahulu setelah itu baru dapat menerima layanan di kantor desa.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam prinsip pelayanan publik meliputi beberapa hal diantaranya adalah :

1) Persyaratan Teknis dalam Pelayanan Publik

Persyaratan teknis dalam penggunaan Aplikasi SIDEKEM bagi masyarakat tentunya berbeda dengan persyaratan teknis sebelum adanya aplikasi SIDEKEM. Pada saat masih menggunakan cara manual masyarakat yang ingin mengurus atau membuat surat hanya menunggu pegawai desa untuk membuat sehingga tidak ada persyaratan teknis khusus yang harus dilakukan oleh masyarakat, sementara setelah adanya Aplikasi SIDEKEM masyarakat mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM secara mandiri sehingga masyarakat disarankan untuk bisa mengoperasikan komputer sendiri, namun hal ini tetap dalam pengawasan dan arahan dari operator Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak akan terjadi kesalahan.

2) Unit kerja/Pejabat yang Berwenang

Pejabat yang berwenang dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM

adalah Ibu Winarti yang menjabat sebagai Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, dalam menjadi operator beliau sudah mengikuti latihan-latihan yang diadakan oleh PUSPINDES dan dalam melaksanakan pekerjaannya Ibu Winarti sudah memiliki Surat Keputusan (SK) dari Bupati Pematang.

3) Rincian Biaya

Rincian biaya untuk masyarakat dalam Pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak ada karena pelayanan bersifat gratis, tujuan dari pelayanan secara mandiri oleh masyarakat adalah untuk menghindari praktik pungutan liar (pungli) yang sebelumnya sering terjadi karena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah lebih baiknya tidak memiliki tarif/biaya.

4) Kejelasan Waktu

Kejelasan waktu dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM adalah 5 menit, dibandingkan dengan pelayanan manual yang lebih lama, waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih singkat. Hal ini menimbulkan respon yang baik bagi pemerintah Desa Kuta dan masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

5) Akurasi Pelayanan

Berdasarkan data-data yang didapatkan oleh peneliti, pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM lebih akurat dibandingkan dengan sebelum menggunakan Aplikasi SIDEKEM, perbedaannya adalah terletak dari benar dan tepatnya pelayanan. Ketika masih menggunakan cara manual kadang masih terjadi kesalahan dalam mengetik, namun dengan menggunakan Aplikasi SIDEKEM kesalahan tersebut dapat teratasi karena surat yang ada sudah terkonsep didalam Aplikasi SIDEKEM sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dialami ketika masih menggunakan cara manual.

6) Keamanan

Di kantor Desa Kuta pemerintah desa menjamin keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena semua data masyarakat terlindungi dan aplikasi ini bersifat transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui secara langsung proses pelayanan dari awal hingga akhir. Untuk kepastian hukum sendiri pelaksanaan Aplikasi SIDEKEM sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2017 tentang penerapan Aplikasi SIDEKEM. sementara itu, beberapa

masyarakat yang menggunakan Aplikasi SIDEKEM tidak mengalami masalah atau risiko-risiko ketika dan setelah menerima pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM.

7) Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan publik yang lebih khusus dalam hal ini adalah Ibu Winarti sebagai Operator Aplikasi SIDEKEM dalam melayani masyarakat menurut beberapa masyarakat yang telah diwawancarai sudah mampu bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, seperti memenuhi ketepatan waktu pelayanan, melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dan mengarahkan masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM.

8) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang mampu mendukung pelayanan. Jika ketika belum menggunakan Aplikasi SIDEKEM pemerintah Desa belum menggunakan *WiFi* serta komputer dan printernya hanya satu unit, setelah ada Aplikasi SIDEKEM pemerintah Desa mengupayakan untuk menambah satu unit laptop dan satu unit printer *online*, selain itu juga memasang *WiFi* karena aplikasi ini membutuhkan koneksi internet untuk menggunakannya.

9) Kemudahan Akses dan Tempat

Pelayanan publik menggunakan Aplikasi SIDEKEM bertempat di Kantor Desa Kuta sehingga seluruh masyarakat Desa Kuta dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, serta pelayanan ini memanfaatkan teknologi telekomunikasi dalam pelaksanaannya sehingga sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam hal kemudahan akses dan tempat.

10) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Sikap tersebut harus dimiliki oleh pemberi layanan. Menurut data yang didapatkan peneliti berdasarkan wawancara terhadap beberapa masyarakat yang telah menerima pelayanan menggunakan Aplikasi SIDEKEM operator Aplikasi SIDEKEM sudah memiliki sifat tersebut, mulai dari disiplin waktu dalam pekerjaan serta sopan dan ramah dengan masyarakat.

11) Kenyamanan

Kenyamanan yang harus diberikan oleh pemerintah desa terdiri dari kenyamanan

lingkungan dan fasilitas, untuk kenyamanan lingkungan menurut beberapa masyarakat Desa Kuta yang telah menjadi informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa lingkungan sudah cukup nyaman, bersih, rapi, dan sehat. Namun untuk fasilitas ada beberapa yang kurang seperti tempat parkir dan toilet untuk masyarakat.

2. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kecepit dalam pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIDEKEM

Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kecepit dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM dinilai mampu meningkatkan pelayanan publik di Desa Kecepit dengan memenuhi prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik, namun karena aplikasi ini tergolong inovasi baru dan menggunakan bantuan teknologi sehingga masih terjadi beberapa kendala, walaupun kendala tersebut tidak sering terjadi.

Kendala tersebut terbagi menjadi 2, yaitu kendala internal yang berasal dari Aplikasi SIDEKEM itu sendiri dan yang kedua adalah kendala eksternal yang berasal dari masyarakat Desa Kecepit. Kendala dari Aplikasi SIDEKEM adalah aplikasi pernah mengalami *not responding* ketika sedang digunakan, lalu kendala yang kedua adalah koneksi internet yang *error* sehingga akhirnya pelayanan dialihkan ke manual agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan. Kendala yang kedua adalah dari masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi sehingga tidak dapat mengoperasikan aplikasi SIDEKEM secara mandiri dan akhirnya pengoperasian Aplikasi SIDEKEM dilakukan oleh operator Aplikasi SIDEKEM.

3. Dampak Setelah Menggunakan SIDEKEM sebagai Aplikasi Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang

Keberadaan Aplikasi SIDEKEM tentunya memiliki dampak, yang merasakan dampak secara langsung adalah pemerintah Desa Kecepit dan Masyarakat. Dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kecepit setelah menggunakan SIDEKEM, pemerintah menjadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, selain itu sudah tidak lagi mengalami kehilangan arsip dokumen surat karena sudah otomatis tersimpan kedalam sistem. Pemerintah Desa Kecepit merasa lebih

terbantu dengan adanya Aplikasi SIDEKEM.

Lalu dampak bagi masyarakat Desa Kecepit setelah adanya Aplikasi SIDEKEM adalah pelayanan yang lebih cepat, responsif, tepat waktu, tidak memiliki biaya, terbuka, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga dapat mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik karena masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut secara mandiri.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Implementasi peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEKEM dalam pelaksanaannya sudah memenuhi unsur dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 yaitu kesederhanaan dan kejelasan. Kejelasan meliputi beberapa hal yaitu persyaratan teknis dalam pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya pelayanan publik, kejelasan waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta prinsip kenyamanan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Kecepit dalam mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM memiliki dua jenis kendala, yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal berasal dari Aplikasi SIDEKEM ketika mengalami not responding dan juga koneksi internet yang kurang stabil. Sementara itu, kendala eksternal berasal dari masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi sehingga tidak bisa mengoperasikan Aplikasi SIDEKEM secara mandiri dan harus dilayani langsung oleh operator Aplikasi SIDEKEM.

3. Penggunaan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik di Desa Kecepit Kabupaten Pemalang berdampak pemerintah Desa Kecepit dan Masyarakat. Dampak yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Kecepit setelah menggunakan SIDEKEM, pemerintah menjadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, serta sudah tidak lagi mengalami kehilangan arsip dokumen surat karena sudah otomatis tersimpan kedalam sistem. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat, responsif, tepat waktu, tidak memiliki biaya, terbuka, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga dapat mengetahui penggunaan Aplikasi SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik karena masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut secara mandiri.

B. Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, maka saran yang disampaikan oleh peneliti terkait dengan implementasi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIDEKEM adalah :

Bagi PUSPINDES sebagai pembuat Aplikasi SIDEKEM, Aplikasi SIDEKEM perlu melakukan pembaharuan agar semakin nyaman digunakan, dan jangan hanya dioperasikan di tempat kantor pelayanan Desa Kecepit saja namun juga dapat dilakukan di rumah sehingga masyarakat dapat melayani secara mandiri namun tetap dalam pantauan pemerintah Desa Kecepit. Hal ini dilaksanakan untuk menghindari antrean yang lama apabila masyarakat.

Daftar Pustaka

- Akbar, W. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*.
- Anggraeni, D. F. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Sidekem (Sistem Informasi Desa Kawasan Pemalang) Di Kabupaten Pemalang (Relawan Tik Dan Sistem Informasi Desa Kawasan Pemalang). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Creswell, J. W. (2015). Revisiting mixed methods and advancing scientific practices.
- Eliza, M., & Idayanti, F. (2020). Implementasi Layanan E-health dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ketabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(12), 1–20. <http://dinkes.surabaya.go.id>
- Fadhli, M. (2020). Implementasi Manajemen Strategik Dalam Lembaga Pendidikan. *Continuous Education: Journal of Science and Research*, 1(1), 11–23. <https://doi.org/10.51178/ce.v1i1.7>
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Malawat, S. H. (2021). Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 30. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i1.3840>
- Muhammad Fadhil Ramli. (2019). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. 7–42.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>

- Ni Ketut Riani. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 6.
- Renita Amelia, Ihyani Malik, S. R. (2021). Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kantor Desa Moncobalang Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. *Kimap: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(4), 1318–1331.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Risky Sugiharto. (2022). Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Diskominfo Kota Semarang Berdasarkan Perda Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021. In *Journal of Economic Perspectives* (Vol. 2, Issue 1). [http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d' quipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysia n-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017](http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon-2008-Coaching-d%27%20%20equipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysia-n-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017)
- Sari, D. C. (2018). *Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung: Panas
- Shilvia, S., & Bharata, R. W. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2066. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1378>
- Wardhana, A. (2022). Strategi Memasuki Pasar Global. In *Konsep dan Implementasi Manajemen Strategi* (Issue September).
- watik, D., Trisiana, A., & Novitasari, F. (2022). Analisis Peran Pemerintahan Dalam Pengendalian Pertumbuhan Penduduk. *Research Fair Unisri*, 6(1), 45–56.

<https://doi.org/10.33061/rsfu.v6i1.6853>

Widyanto, I. P., & Wahyuni, E. T. (2020). Implementasi Perencanaan Pembelajaran. *Satya Sastraharing*, 04(02), 16–35.

Yantoi, D., Aneta, A., & Aneta, Y. (2024). *Implementasi kebijakan aplikasi siransija di dinas pendidikan dan kebudayaan provinsi gorontalo*. 4(April).

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Kampus III Ngaliyan Semarang Kode Pos 50185
Telepon (024) 76435986; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

Nomor : 1523/Un.10.6/D1/KM.05.01/06/2025
Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

19 Juni 2025

Yth.
Kepala Desa Kecepit
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penulisan Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul **"Implementasi Kebijakan Aplikasi SIDEKEM dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kecepit Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang"** di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Ahmad Fahrudin
NIM : 1806016023
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ilmu Politik
Tempat/ Tgl lahir : Pemalang, 19 Desember 1999
CP/e-mail : 0851-9117-8264
Nama Ayah/ Ibu : Suprihatun
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Banjardawa RT03 RW03 Taman Pemalang

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

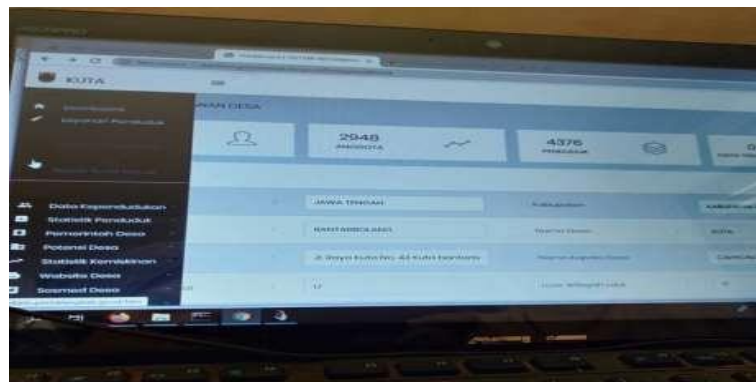


Tembusan :
Dekan FISIP UIN Walisongo

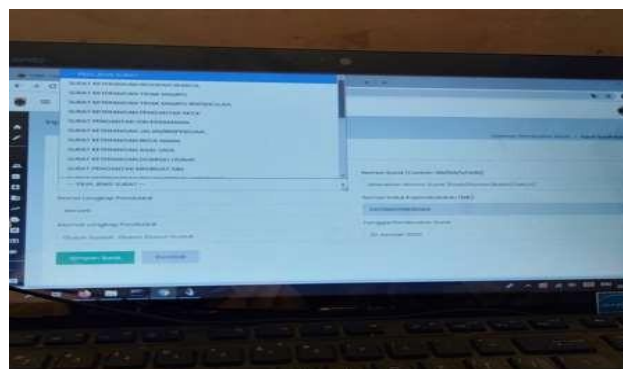
**Surat Permohonan Perizinan Penelitian di Desa Kecepit Kecamatan
Randudongkal Kabupaten Pemalang**



Gambar 1. Tampilan awal dalam aplikasi SIDEKEM



Gambar 2. Tampilan menu dalam aplikasi SIDEKEM



Gambar 4. Tampilan dalam aplikasi SIDEKEM untuk memilih jenis surat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Ahmad Fahrudin
Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 19 Desember 1999
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Alamat : Desa Banjardawa Rt03 Rw03 Kec Taman Kab Pemalang
Agama : Islam
No Whatsapp : 0851-9117-8264
Email : fahrudin_1806016023@student.walisongo.ac.id

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 4 Taman
2. SMP Negeri 7 Pemalang
3. SMA Negeri 2 Pemalang
4. UIN Walisongo Semarang

C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua HMJ Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang Tahun 2019
2. Anggota DEMA Fisip UIN Walisongo Semarang Tahun 2020
3. Kawula Muda Semarang

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.