

**Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem  
Informasi Desa (SID)**

(Studi Di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep)

***Performance of Village Apparatus in Improving the Quality of Village Information  
System (SID) Services***

*(Study in Lobuk Village, Bluto District, Sumenep Regency)*

Oleh:

Ani Rahmawati <sup>1)\*\*</sup>, Rillia Aisyah Haris <sup>2)</sup>, Imam Hidayat <sup>3)</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiraraja

E-mail: [anirahmawati522@gmail.com](mailto:anirahmawati522@gmail.com)

[rillia@wiraraja.ac.id](mailto:rillia@wiraraja.ac.id)

[imamhidayat@wiraraja.ac.id](mailto:imamhidayat@wiraraja.ac.id)

***Abstract***

*The development of science and technology which is increasingly advanced has an impact on changes to the Lobuk village government in carrying out village development planning in order to improve the quality of services which of course requires Human Resources who have adequate abilities to support the performance of village officials. This study aims to determine the performance of village officials in improving the quality of Village Information System (SID) services in Lobuk Village, Bluto District, Sumenep Regency. This research uses a qualitative descriptive method. The focus theory used in this study is according to Mathis and Jackson there are three main factors that can affect employee performance, namely 1) The ability of individuals to do the job shows that the village apparatus is capable of improving the quality of service of the Lobuk village community, especially through SID because it has been given technical guidance by the village and district governments; 2) The effort made shows that the village apparatus is always evaluated for performance assessment and the quality of services provided to the community, and 3) Organizational Support shows that there is support from the organization by improving infrastructure and collaborating with other institutions in increasing the capacity of the apparatus.*

***Keywords: Performance, Village Apparatus, Service Quality, Village Information System***

## **Abstrak**

Perkembangan Iptek yang sudah semakin maju membawa dampak perubahan terhadap pemerintahan desa Lobuk dalam melaksanakan perencanaan pembangunan desa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan yang memadai guna mendukung kinerja aparatur desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori Fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Mathis dan Jackson terdapat tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu 1) Kemampuan individu melakukan pekerjaan menunjukkan bahwa aparatur desa mampu dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat desa Lobuk khususnya melalui SID karena sudah diberikan bimtek oleh pemerintahan desa maupun kabupaten; 2) Usaha yang dilakukan menunjukkan bahwa aparatur desa selalu dilakukan evaluasi penilaian kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan 3) Dukungan Organisasi menunjukkan bahwa adanya dukungan dari organisasi dengan meningkatkan infrastruktur dan menjalin kerja sama dengan lembaga lain dalam peningkatan kapasitas aparatur.

**Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Desa, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Desa**

### **1. PENDAHULUAN**

Pembangunan desa telah menjadi fokus perhatian pemerintah saat ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari dilakukannya pembangunan desa dapat dilihat dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 78 Ayat 1 menjelaskan bahwa pembangunan desa bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan. Sehingga untuk mengatur segala aktivitas pelaksanaan pembangunan desa tersebut,

diperlukan adanya peranan dari pelaksanaan administrasi desa.

Seiring dengan banyaknya perubahan dan perkembangan teknologi informasi proses administrasi desa secara efisien memanfaatkan digitalisasi di berbagai sektor. Oleh karena itu, Peningkatan kinerja sumber daya manusia (aparatur desa) dalam pemerintahan desa sangat dibutuhkan, mengingat semakin berkembangnya teknologi informasi yang mengharuskan pemerintah desa maupun aparaturnya harus mampu menyesuaikan diri dan bekerja sesuai dengan tujuan atau target yang akan dicapai. Upaya peningkatan kinerja oleh pemerintah desa perlu dilakukan supaya dapat mengembangkan Sistem Informasi Desa yang merupakan salah satu wujud dari pembangunan yang ada di desa. Pentingnya

Sistem Informasi Desa juga telah ditegaskan dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 86, yang menyebutkan bahwa desa berhak mendapatkan akses informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/kota.

Pengembangan SID sangat penting dilakukan karena selain memudahkan masyarakat desa dalam mengakses segala informasi-informasi penting tentang desa tetapi juga dapat memudahkan pemerintah desa dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan bisa lebih cepat dan efektif. Pemerintah Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep idealnya memiliki Sistem Informasi desa (SID) yang dapat diakses oleh masyarakat luas setiap saat sebagai upaya dalam mewujudkan *e-government*. Sistem Informasi Desa yang dimiliki desa Lobuk dari segi pelayanan mandiri masih terkesan tidak mudah dilakukan oleh masyarakat Desa Lobuk, dikarenakan, masih kurangnya kemampuan aparatur desa khususnya operator SID dalam mengoperasikan SID. Selain itu, dalam penggunaan SID dan pelaksanaannya aparatur desa masih sering kali mengalami kesulitan untuk memahami cara pengelolaan yang ada dalam SID sehingga untuk menyampaikannya kepada masyarakat masih kurang baik. Kapasitas kemampuan aparatur desa yang rendah juga

menjadi salah satu permasalahan yang terjadi di Desa Lobuk.

## **2. TINJAUAN TEORITIS**

### **Pembangunan Desa**

Pembangunan lokal berskala desa adalah serangkaian kegiatan pembangunan yang dilakukan dalam batas-batas wilayah administrasi desa dan menyangkut langsung kepentingan atau kebutuhan sebatas warga atau penduduk desa sendiri (Soimin, 2019). Suparno menegaskan bahwa pembangunan desa dilakukan dalam rangka pertimbangan yang sewajarnya antara pemerintah dengan masyarakat (Sudjarwo et al., 2019).

Pembangunan desa pada dasarnya adalah untuk mencapai tujuan peningkatan dan perkembangan desa dalam jangka panjang, sehingga peningkatan tersebut akan lebih bersifat kualitatif terhadap pola hidup masyarakat seperti halnya mempengaruhi terhadap perkembangan aspek mental (jiwa), fisik, kecerdasan dan kesadaran dari masyarakat sendiri (Mardhiah, 2017).

### **Kinerja**

Robert Bacal mendefinisikan kinerja merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan-nya

(Kaswan & Akhyadi, 2015). (Pasolong, 2019) mengatakan kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Dari beberapa definisi tentang kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dijadikan sebagai suatu kontribusi yang diberikan oleh seseorang atau pegawai sebagai hasil dari capaian kerja yang didalamnya terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi dengan memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya. Berhasil tidaknya tingkat kinerja organisasi yang telah dicapai, baik itu secara individu maupun kelompok salah satunya dapat dinilai dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai.

Mathis dan Jackson (Kaswan & Akhyadi, 2015) menyatakan terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai, adalah (1) Kemampuan individu melakukan pekerjaan, (2) usaha yang dilakukan, dan (3) dukungan organisasi. Dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut agar dapat mengetahui tingkat kinerja seseorang dalam organisasi perlu dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dengan itu dapat diketahui faktor apa saja yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

## **Pelayanan Publik**

Menurut Agung Kurniawan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2019).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pendapat tersebut, Brata mengatakan bahwa standar pengukuran kualitas jasa pelayanan dapat dilakukan yaitu dengan: (1) Kemampuan (*ability*); (2) Sikap (*attitude*); (3) Penampilan (*appearance*); (4) Perhatian (*attention*); (5) Tindakan (*action*); dan (6) Tanggung Jawab (*accountability*) (Mulyawan, 2016).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi itu penting karena hal tersebut merupakan langkah awal dalam menentukan citra organisasi kedepannya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Agar peneliti dapat memahami penelitian secara lebih luas dan mendalam

terkait kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SID Di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep dilakukan dengan cara menggambarkan kejadian atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan fakta dan data yang peneliti peroleh,

Fokus yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson dalam (Kaswan & Akhyadi, 2015). Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep tepatnya di Balai Desa Lobuk.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria dalam penelitian ini yaitu para aparatur Desa Lobuk dan masyarakat selaku pengguna SID antara lain:

1. Informan Kunci

Bapak Moh. Saleh, S.Pd.I., MM. selaku Kepala Desa Lobuk

2. Informan Utama

Bapak Akh. Rifqi Gufron Firdaus, S.Sos, selaku sekretaris desa Lobuk dan Bapak Ahmad Subaidi selaku operator SID desa Lobuk.

3. Informan Pendukung

Ibu Lusi dan Ibu Damiah selaku Masyarakat atau pengguna SID di Desa Lobuk.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dari dimulainya penelitian ini dilakukan hingga pada penyusunan laporan penelitian. Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan dengan memfokuskan pada teori Mathis dan Jackson dalam (Kaswan & Akhyadi, 2015) bahwa terdapat 3 faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari 1) kemampuan individu melakukan pekerjaan, 2) usaha yang dilakukan, dan 3) dukungan organisasi.

Faktor-faktor tersebut menjadi alat analisis dalam penelitian ini sekaligus menjadi tolak ukur peneliti dalam mengetahui kinerja aparatur Desa Lobuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi Desa. adapun deskripsi hasil dan pembahasan terhadap faktor-faktor pengaruh yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Kemampuan individu melakukan pekerjaan**

Pada dasarnya setiap aparatur desa begitu pula aparatur desa Lobuk tentunya sudah bekerja dan

berkontribusi dengan baik dalam pekerjaannya, karena tingkat kemampuan seseorang akan dinilai dari hasil pekerjaan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan teori Robert Bacal dalam (Kaswan & Akhyadi, 2015) yang mengatakan bahwa kinerja adalah tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan-nya.

Para aparatur desa Lobuk juga bekerja sesuai dengan Sistem Organisasi Tata Kelola (SOTK) perangkat desa yang didalamnya terdapat *job description* atau tugas dan fungsi dari setiap perangkat desa sesuai dengan jabatan yang diduduki. Meskipun tidak semua aparatur desa Lobuk mampu mengoperasikan SID khususnya komputer dengan baik akan tetapi kualitas pelayanan desa Lobuk selalu berusaha ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi. Selain itu, untuk pengoperasian SID sendiri juga sudah ada operator khusus yang bertugas mengelola SID terutama di bagian pelayanan, sehingga untuk membantu perangkat desa yang kurang memahami SID pemerintah desa Lobuk memberikan pemahaman berupa

sosialisasi dan Bimtek kepada perangkat desa dan operator desa agar kualitas pelayanan yang ada di desa Lobuk semakin meningkat.

Tabel 4.1  
Operator Sistem Informasi Desa dan *Job Desk* nya masing-masing

No	Operator DIGDAYA	Tugas/Job Desk
1	Profil desa atau Kependudukan	Mengelola profil desa Lobuk dan memasukkan serta melakukan update terkait data penduduk yang ada di desa.
2	Sistem Informasi Desa	Mempublikasikan berita-berita yang berkaitan dengan desa Lobuk dan melayani data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.
3	Sistem Keuangan Desa	Melaksanakan pengelolaan sistem keuangan desa dan mempublikasikan terkait transparansi atau laporan-laporan keuangan desa.

Sumber: Data diolah peneliti 2023

Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa Lobuk selain SID juga didukung dengan adanya aplikasi Basis Layanan Terpadu Desa (BALADA) yang merupakan bentuk dari hasil kinerja dan Bimtek yang diikuti aparatur desa Lobuk.

## 2. Usaha yang dilakukan

Banyaknya perubahan dan inovasi yang diberikan atau dilakukan desa Lobuk merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh aparatur dan pemerintahan desa Lobuk sendiri. Pemanfaatan Sistem Informasi Desa oleh pemerintahan desa Lobuk sebagai salah satu bentuk upaya meningkatkan

kapasitas aparatur dan kualitas pelayanan masyarakat yang dalam mewujudkan hal itu diperlukan adanya pemahaman dalam diri setiap aparatur desa agar informasi yang disampaikan dapat diserap dan dilaksanakan dengan baik.

Aparatur desa Lobuk setiap tahun selalu mengikuti peningkatan kapasitas aparatur baik itu di balai desa, DPMD, dan AKD dengan cara mengutus 2 sampai 3 orang secara bergiliran untuk mengikuti peningkatan tersebut. seperti yang dimaksud (Kartono, 2012) bahwa kemampuan adalah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan keterampilan teknik maupun sosial yang dianggap melebihi dari anggota biasa. Selain itu, aparatur desa Lobuk juga terus melakukan rapat rutin maupun rapat terbatas setiap minggu untuk memperbaiki penyampaian informasi yang baik kepada masyarakat terkait desa terutama informasi mengenai SID. Meskipun dalam penyampaian informasi antar aparatur masih terdapat kendala yang dihadapi karena gap umur yang terpaut jauh antar aparatur desa dimana tidak semua aparat desa Lobuk berasal dari golongan generasi muda.

Adapun yang dilakukan pemerintahan desa Lobuk dalam meningkatkan kinerja aparatur desa yaitu dengan menganggarkan pembinaan

peningkatan kapasitas aparatur, sosialisasi terkait pelayanan data dan informasi, dengan cara memperbarui mindset dan memaksimalkan kinerja aparatur. Sejalan dengan teori Sinambela dkk, dalam (Pasolong, 2019) yang mengemukakan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Tabel 4.2  
Dana yang dianggarkan pemerintahan desa untuk pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur desa Lobuk

Tahun	Uraian	Anggaran
2020	Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa	16.567.500
2021	Bimtek Pengembangan SID	3.945.000
	Pelatihan Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan	3.007.500
2022	Peningkatan Kapasitas Perangkat Desa	8.389.500

Sumber: Data diolah peneliti 2023

Aparatur desa Lobuk juga dilakukan penilaian evaluasi kinerja perangkat desa untuk menilai bagaimana kualitas kinerja dan pelayanan yang aparatur berikan kepada masyarakat desa Lobuk. Pemanfaatan Sistem Informasi Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana cara pemerintah desa dan masyarakat dalam menyikapinya.

### 3. Dukungan Organisasi

Berdasarkan Kepmenpan No. 81 Tahun 1993 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Pusat/Daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang dimana maksud dari pemenuhan kebutuhan tersebut dapat berupa barang maupun jasa. Dalam meningkatkan kinerja aparatur desa Lobuk mendapat berbagai dukungan dari organisasi seperti halnya meningkatkan kelengkapan infrastruktur dengan membangun ruang untuk Kasi, Kaur, dan Kadus yang akan dilengkapi dengan komputer agar para aparat nantinya bisa memahami SID terkait data-data yang harus dimiliki oleh setiap dusun yang ada di desa Lobuk.

Adapun bentuk dukungan lainnya dari organisasi yaitu berasal dari luar kelembagaan pemerintahan atau Pusat Penelitian dan Pengembangan Desa (PUSLITBANGDES) yang turut memberikan peningkatan kapasitas kepada aparatur desa Lobuk terkait dengan pengelolaan SID dan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab dari seorang aparatur desa. Seperti yang dimaksud dalam teori Brata yang menyatakan bahwa untuk mengukur

kualitas jasa pelayanan atau layanan prima yaitu, (1) Kemampuan (*ability*); (2) Sikap (*attitude*); (3) Penampilan (*appearance*); (4) Perhatian (*attention*); (5) Tindakan (*action*); dan (6) Tanggung Jawab (*accountability*) (Mulyawan, 2016).



Gambar 4.1

Pelatihan peningkatan kapasitas aparatur, sistem dan kelembagaan desa Lobuk yang dilaksanakan PUSLITBANGDES

Sumber: Dokumentasi pemerintah desa Lobuk

Pemerintah Kabupaten maupun kecamatan juga memberikan bentuk dukungan dengan terkadang mengundang operator SID mengenai perkembangan dan hal-hal baru yang berkaitan dengan pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan SID, bentuk dukungan tersebut terkadang diberikan selama 3 atau 2 tahun sekali yang dilakukan di kantor Kecamatan atau Dinas DPMD. Dari pemerintah Lobuk sendiri memberikan dukungan yang menargetkan anak-anak muda desa Lobuk untuk diberikan pembinaan mengenai SID agar para anak-anak muda tersebut bisa dengan baik

menyampaikan cara pengelolaan dan informasi mengenai pelayanan yang ada dalam SID kepada masyarakat Lobuk.

Adanya dukungan yang organisasi berikan oleh desa Lobuk dalam meningkatkan kinerja aparatur agar kualitas pelayanan melalui SID meningkat, tentunya sangat membantu aparatur desa dalam mengetahui cara mengelola desa dengan baik dan juga dalam menilai kualitas dari kemampuan yang dimilikinya. Meskipun tidak semua dukungan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah peneliti lakukan di Desa Lobuk tentang kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi Desa (SID) di desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep terlihat bahwa sudah cukup baik secara kualitas maupun kuantitas sehingga mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kajian yang telah diuraikan, penulis menyampaikan saran yang dapat dilakukan Aparatur dan Pemerintahan Desa Lobuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan utamanya melalui SID sebagai berikut: Melakukan *Benchmarking* atau studi

banding ke desa yang lebih maju di bidang digitalisasinya sebagai perbandingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SID, menjaga komunikasi yang baik antar aparatur, menjaga fleksibilitas dan disiplin dalam bekerja, dan selalu mengoptimalkan kinerja dengan memanfaatkan adanya teknologi, dan selalu memberikan dukungan finansial maupun pemberian *reward* atas capaian yang sudah aparatur desa lakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kartono, D. K. (2012). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?* (Cetakan 1). Rajawali Pers.
- Kaswan, & Akhyadi, A. S. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dari Konsepsi, Paradigma, dan Fungsi Sampai Aplikasi*. Alfabeta, cv.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Mardhiah, N. (2017). Identifikasi Tujuan Dan Sasaran Pembangunan Desa Kabupaten Aceh. *Public Policy*, 3.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); Cetakan I). UNPAD Press.
- Pasolong, D. H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (M. S. Dr. Harbani Pasolong (ed.); Kesembilan). Alfabeta.
- Soimin. (2019). *Pembangunan Berbasis Desa Kajian Konsep, Teori, Implementasi UU Desa*.

Sudjarwo, Sumaryo, Hartoyo, Warsono, & Abdul, M. (2019). *Membangun Desa Kasus di Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014  
Tentang Desa

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik