

ANALISIS KINERJA OPERATOR APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN PELAYANAN DESA (SIMPELDESA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong)

Ikhsan Maulana¹, Fakhsiannor², Akhmad Nikhrawi Hamdi³

¹Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM. 18120272

²Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN. 1120106301

³Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN. 1105026401

Email: maulana010tanta@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran mengenai analisis kinerja operator aplikasi Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Desa (SIMPELDESA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanta, Kecamatan Tanta, Kabupaten Tabalong. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 5 orang informan. Sampel digunakan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif yakni berusaha memberikan analisa gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanta yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati sudah baik sedangkan aplikasi SIMPELDESA juga baik dan diterima masyarakat. Walaupun masih terdapat kendala yang harus segera dibenahi oleh Pemerintah Desa seperti sosialisasi kepada masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi dengan baik dan menginformasikan kepada pihak SIMPELDESA untuk mengelola aplikasi agar dapat digunakan pada smartphone tipe Apple/iphone agar aplikasi menjadi aplikasi yang sangat bagus dan berkualitas. Dengan aplikasi ini masyarakat dapat dengan mudah menerima informasi dan mengelola surat menyurat menggunakan aplikasi tersebut, walaupun banyak kegiatan yang harus dilakukan.

Kata kunci: Kinerja, Aplikasi Sistem Informasi Manajemen dan Pelayan Desa (SIMPELDESA), Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out a description of the performance analysis of the Village Service and Management Information System (SIMPELDESA) application operator in improving the quality of public services at the Tanta Village Office, Tanta District, Tabalong Regency. The research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type of research. Data were collected by interviewing 5 informants. The sample was used using observation, interview and documentation techniques. Data analysis used descriptive qualitative techniques, namely trying to provide a detailed description analysis based on the facts found in the field. The results showed that the five dimensions of measuring the quality of public services at the Tanta Village Office which consisted of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy were good while the SIMPELDESA application was also good and accepted by the community. Although there are still obstacles that the Village Government must immediately fix, such as socializing to the community so they can use the application properly and informing SIMPELDESA to manage the application so that it can be used on Apple/iphone type smartphones so that the application

cepat tanggap, dan tepat seperti halnya melakukan layanan secara langsung.

2. Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja operator aplikasi SIMPELDESA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dilihat dari faktor penghambat yaitu kurangnya wawasan masyarakat mengenai cara pakai aplikasi tersebut dan belum bisanya masyarakat menggunakan smartphone canggih serta aplikasi tersebut tidak bisa dipakai di jenis smartphone iphone/apple. Sedangkan dilihat dari faktor pendukungnya yaitu jaringan internet di desa tanta sudah bagus, rata rata masyarakat tanta sudah menggunakan smartphone canggih dan sumber daya manusia yang ada dikantor desa sudah sangat terampil dan juga cermat semuanya bisa menggunakan komputer dan alat bantu lainnya yang mempermudah dan mempercepat pekerjaan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

REFERENSI

- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Refika Aditama.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung. CV. Indra Prahasta.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Widjaja, H.A.W. 2001. *Pemerintahan Desa/Marga*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik.
- UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 216 Ayat 1 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2016 tentang Laporan Kepala Desa.