

**SISTEM INFORMASI DESA (SID) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA PULOSARI KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
memenuhi salah satu persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) dalam bidang

Ilmu Politik



Mila Anggraini

NIM 10020120051

Program Studi Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Juni,2024

PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mila Anggraini

NIM : 1002012551

Program Studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Sistem Informasi Desa (SID) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Diwek

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun,
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain,
3. Apabila skripsi ini di kemudian hari terbukti sebagai karya plagiat, maka saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berlaku.

Surabaya, 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



Mila Anggraini

NIM: 10020120051

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan terhadap Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Mila Anggraini

NIM : 10020120051

Program Studi : Ilmu Politik

Berjudul *Efektivitas Sistem Informasi Desa (PULOSARI.ID) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang*, saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut dapat diujikan sebagai salah satu pernyataan bagi yang bersangkutan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 3 Mei 2024

Dosen Pembimbing,




Holilah, S.Ag, Msi
NIP: 197610182008012008

PENGESAHAN

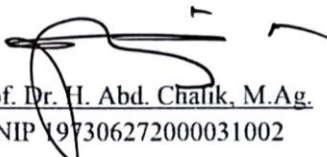
Skripsi oleh Mila Angraini dengan judul **Sistem Informasi Desa (SID) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang** telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji Skripsi pada

Tim Penguji Skripsi


Dosen Pembimbing


Holilah, S.Ag, Msi.
NIP 197610182008012008

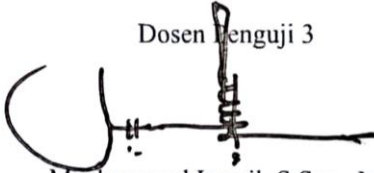
Dosen Penguji 1


Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag.
NIP 197306272000031002

Dosen Penguji 2


Dr. Moh Ilyas Rolis, M.si
NIP 197704182011011007

Dosen Penguji 3


Muchammad Ismail, S.Sos., M.A
NIP 198005032009121003


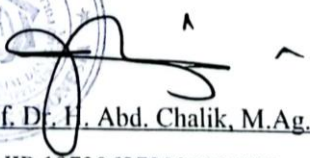
Surabaya, 25 Juni 2024

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag.
NIP 197306272000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MILA ANGGRAINI

NIM : 10020120051

Fakultas/Jurusan : FISIP/ ILMU POLITIK

E-mail address : anggrainimila02@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

SISTEM INFORMASI DESA (SID) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
PULOSARI KECAMATAN BARENG KABUPATEN JOMBANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Juli 2024

Penulis



(Mila Anggraini)

ABSTRACT

Mila Anggraini, *Village Information System (SID) in Improving Public Services in Pulosari Village, Bareng District, Jombang Regency*. Thesis for the Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya.

This research examines the quality of the use of the Village Information System in improving public services in Pulosari Village, Bareng District, Jombang Regency. This Village Information System is a village facility used for village administration and information services. The aim of this research is to find out how the Village Information System is used by the community and the Pulosari Village government itself. This research is qualitative research with a descriptive approach. Data collection was carried out through in-depth interviews, documentation and observation to support the data obtained. This research uses the Public Service Quality theory (Zeithaml-Parasuraman-Berry). The results of the research show that the quality of public services using the village information system in Pulosari village, Diwek district, Jombang district has been maximized. As can be concluded, the Pulosari Village Information System has succeeded in fulfilling the various dimensions of public service quality desired according to the theory of Zeithaml, Berry, and Parasuraman. This has a positive impact on the experience and satisfaction of the people of Pulosari Village in accessing public services.

- 1. Tangible: Pulosari Village has adequate physical facilities such as the Village Digital Platform and digital kiosks, as well as the use of modern technological equipment such as SID and E-Report applications. This shows seriousness in facilitating good public services through physical aspects.*
- 2. Reliability: SID has accelerated and simplified the administrative service process such as handling letters. The implementation of SID reduces people's waiting time significantly, demonstrating reliability in providing timely, accurate and satisfactory services.*
- 3. Responsiveness: The Pulosari Village Government increases responsiveness in public services by utilizing technology and electronic media. They also actively accept community aspirations and carry out outreach to improve service quality.*
- 4. Assurance: Village officials have been provided with adequate knowledge and skills through training so as to increase public confidence in the services provided.*
- 5. Empathy: The Pulosari Village Government shows concern for the needs of the community by providing the necessary attention and information, as well as providing assistance to those who have difficulty using technology.*

Keywords: *Public Services, Quality of Public Services, Village Information Systems.*

ABSTRAK

Mila Anggraini, Sistem Informasi Desa (SID) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini mengkaji kualitas penggunaan Sistem Informasi Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. Sistem Informasi Desa ini merupakan fasilitas desa digunakan untuk layanan administrasi maupun informasi desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan Sistem Informasi Desa bagi masyarakat maupun pemerintah Desa Pulosari sendiri. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi dalam menunjang data yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml-Parasuraman-Berry). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dengan penggunaan sistem informasi desa di desa pulosari kecamatan diwewek kabupaten jombang telah maksimal. Sebagaimana dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Desa Pulosari telah berhasil memenuhi berbagai dimensi kualitas pelayanan publik yang diinginkan menurut teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Hal ini berdampak positif terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat Desa Pulosari dalam mengakses layanan publik. 1. **Tangible**: Desa Pulosari memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti Platform Digital Desa dan kios digital, serta penggunaan peralatan teknologi modern seperti aplikasi SID dan E-Report. Hal ini menunjukkan keseriusan dalam memfasilitasi pelayanan publik yang baik melalui aspek fisik. 2. **Reliability**: SID telah mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan administrasi seperti pengurusan surat. Penerapan SID mengurangi waktu tunggu masyarakat secara signifikan, menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat dan memuaskan. 3. **Responsiveness**: Pemerintah Desa Pulosari meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan media elektronik. Mereka juga aktif menerima aspirasi masyarakat dan melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kualitas layanan. 4. **Assurance**: Aparat desa telah dibekali pengetahuan dan keterampilan yang memadai melalui pelatihan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. 5. **Empathy**: Pemerintah Desa Pulosari menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan perhatian dan informasi yang diperlukan, serta memberikan bantuan kepada mereka yang kesulitan dalam memanfaatkan teknologi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Sistem Informasi Desa

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA BERFIKIR.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pelayanan Publik	17
C. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
D. Sistem Informasi Desa	22
E. Alur Pemikiran.....	26
F. Argumentasi Utama.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Subyek dan Tingkat.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Pengabsahan Data.....	35
BAB IV DESA PULOSARI.....	36

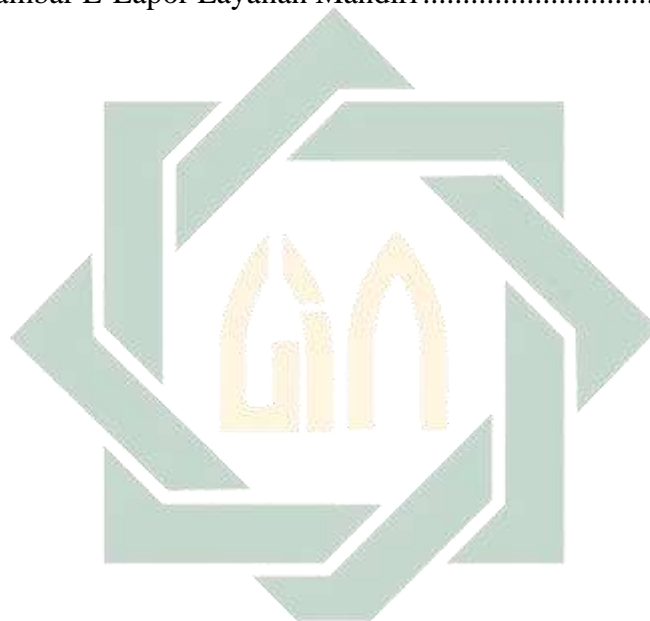
A. Kondisi Geografi Dan Demografis	36
B. Sejarah Desa Pulosari.....	39
C. Struktur Pemerintahan Desa Pulosari.....	41
D. Sistem Informasi Desa (Pulosari.id).....	42
BAB V KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SISTEM INFORMASI DESA (SID)	46
A. <i>Tangible</i>	46
B. <i>Reliability</i>	62
C. <i>Responsiviness</i>	67
D. <i>Assurance</i>	71
E. <i>Emphaty</i>	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Desa Pulosari.....	36
Gambar 2 Bagan Struktur Pemerintahan Desa Pulosari	41
Gambar 3 Halaman WEB Pulosari.id	43
Gambar 4 Halaman Web Pulosari.id.....	44
Gambar 5 Halaman Web Pulosari.id.....	44
Gambar 6 Anjungan Digital Desa untuk Pelayanan Kantor Desa	48
Gambar 7 Dana Desa Pulosari	53
Gambar 8 Pasar Digital Desa Pulosari	56
Gambar 9 Gambar E-Lapor Layanan Mandiri	59



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Table 1 Bagan Alur Pemikiran.....	26
Table 2 Data Subyek Wawancara	32
Table 3 Luas Tanah Menurut Penggunaan Desa Pulosari	37
Table 4 Data Penduduk Menurut Mata Pencaharian Desa Pulosari	38
Table 5 Data Penduduk menurut Tingkat Pendidikan di Desa Pulosari	39



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Apriyansyah, Apriyansyah, Isnaini Maullidina, and Eko Priyo Purnomo. "Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul." *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 2019, 10–24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>.
- Erlianti, Dila. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1, no. 1 (2019): 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>.
- Everitt, Brian S, and David C Howell. *Penelitian Kualitatif Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005.*
http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani._ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf.
- Fahri, Muhammad Ulii. "Sistem Informasi Desa." *Sid.Kemendesa.Go.Id*, 2020, 64.
- Habibullah, Abdul Chalik Muttaqin. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, 2015.
- Hastuti, I W, and S Sulandari. "Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 7, no. 4 (2018): 43–61. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21555>.
- Kadek, Oleh, Wiwin Dwi Wismayanti, and Eka Purnamaningsih. "Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung." *Media Bina Ilmiah* 16, no. 10 (2022): 7507–18. <https://binapatria.id/index.php/MBI>.
- Karimullah, Ach., Redy Rifky Maulany, and Muhammad Amiruddin. "Problematika Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) Di Indonesia." *Ma'mal: Jurnal Laboratorium Syariah Dan Hukum* 3, no. 4 (2022): 335–51. <https://doi.org/10.15642/mal.v3i4.134>.
- Karinda, Kisman, and Wildan Zaman. "Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan." *Journal of Government Insight* 1, no. 1 (2021): 12–24. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.249>.
- Nugraha, Ucu, Yani Iriani, and Riki Ridwan Margana. "Analisis Dampak Implementasi Sistem Informasi Desa (Sid) Terhadap Tata Kelola Pemerintahan." *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan* 8, no. 2 (2022): 260–64. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol8.iss2.2022.792>.
- Nuralim, I, and S Navasari. "Efektivitas Sistem Informasi Desa Berbasis E-Government Di Desa Kertasaya Kecamatan Panawangan." *Prosiding Program Studi Ilmu Pemerintahan*, 2023, 128–36.
<http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/3138%0Ahttp://repository.unigal.ac.id/bitstream/handle/123456789/3138/23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Oribel, Felicia, and Sri Wibawani. "EFEKTIVITAS SIPRAJA DI DESA

- SUGIHWARAS KABUPATEN SIDOARJO.” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 8, no. 2 (June 3, 2023): 275–85. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422>.
- Patricia, Erika, Hayat Hayat, and Suyeno Suyeno. “Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital.” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, no. 1 (2023): 77–89. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12085](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085).
- Purnamawati, Diah, Hirshi Anadza, and Suyeno. “EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto).” *Jurnal Respon Publik* 16, no. 6 (2022): 11–18.
- Rahayu, A D, H Lestari, and ... “Efektivitas Sistem Informasi Di Desa Purwogondo, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal.” *Journal of Public Policy ...* 10, no. 4 (2021): 113–29. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/32123>.
- Republik, Presiden. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. 2014. Jakarta: Bumi Aksara,,” no. 1 (2014).
- Sari sasi gendro, dea aulya. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. LP2M UST Jogja*, 2022.
- Seping, Seping, and Syofian Syofian. “Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi.” *Journal Publicuho* 3, no. 4 (2020): 543. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15532>.
- Septiandika, V, Njl Fitria, and R A Tantri. “Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara Sistem Pelaporan Pajak Dengan E-Filling Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dengan Prinsip Penerapan Technology Acceptance Model (Tam) Ar Tic Le in for M Ati on Ab Str Ac T” 12, no. 01 (2022): 7–20.
- Septiani, Eka, and Ferry Siswadi. “Pelayanan Publik Dalam Perpektif Administrasi Publik Di Indonesia.” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 5 (2020): 55. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i5.1132>.
- Suryani, Dewi Amanatun. “Peran Pemerintah Desa Panggungharjo Bantul Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pengembangan Sistem Informasi Desa.” *Journal of Public Administration and Local Governance* 3, no. 1 (2019): 52. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v3i1.1361>.
- Suryansyah, Vikri Aditya, Indah Murti, and Dida Rahmadanik. “INOVASI PELAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN SIDOARJO DALAM PENGGUNAAN E-BUDDY.” Vol. 2, n.d.
- Waris, et. al. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2022. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>.