



**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN
SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG (SIDEKEM)**

(Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Prima Suci Maharani

14010113140137

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Prima Suci Maharani
NIM : 14010113140137
Program : S – 1 Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul :

“Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) Studi Kasus Di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang”

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, September 2017
Pembuat Pernyataan

Prima Suci Maharani

NIM 14010113140137

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) (Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)

Nama Penyusun : Prima Suci Maharani

NIM : 14010113140137

Departemen : Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

NIP 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing:

1. Dr.Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin (.....)

Dosen Penguji:

1. Wahid Abdulrahman, S.IP., M.Si. (.....)

2. Nunik Retno Herawati, S.Sos M.Si (.....)

3. Dr.Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin (.....)

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

Yang Penting Bukan Apakah Kita Menang Atau kalah, Tuhan Tidak Mewajibkan Manusia Untuk Menang Sehingga Kalah Pun Bukan Dosa, Yang Penting Adalah Apakah Seseorang Berjuang Atau Tak Berjuang

-Emha Ainun Najib-

Jadilah Perempuan Yang Kuat Untuk Berdiri di Kakimu Sendiri,dan Cerdas Dalam Berpikir Serta Kuat Memegang Prinsip Hidupmu, Tapi Tetap Tahu Kewajibanmu .

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT terima kasih karena kemurahan hatiMU, berkahmu, lindunganMU, atas hidupku dan seluruhnya, terima kasih untuk keajaiban-keajaiban yang diluar dugaanku.
2. Untuk kedua orang tuaku, untuk ibuku yang tidak putus-putusnya mendoakan anak-anaknya, dan ikhtiarnya untuk kesuksesan anak-anaknya pula, teruntuk Bapak yang menginspirasi dan memberikan setengah sifatnya kepadaku, terima kasih untuk semuanya, dan tolong berikan kesempatan anakmu ini untuk berbakti kepada kalian, bertahanlah, sehat-sehatlah sampai dimana anakmu ini mampu memberikan senyum di muka yang mulai menua di usia senja.
3. Untuk Kakak-kakakku yang sangat menginspirasi Mbak Lia Pramodya Wardhani, Arya Jaya Wardhana, Achmad Bachtyar dan Bagus Reza Pahlevi terima kasih untuk dukungannya dan cinta kalian untukku.
4. Dr.Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin dan Wahid Abdulrahman, S.IP., M.Si. terima kasih atas kesediaan meluangkan waktu bimbingan mulai dari seminar proposal hingga sidang skripsi. Terima Kasih atas ilmu-ilmu yang bapak berikan untuk kami anak bimbingan bapak.
5. Teruntuk teman-teman satu bimbingan Bapak Teguh Yuwono, Novita Trisniawan dan Dwi Setyaningsih terima kasih banyak sudah mau kurepotkan dengan berbagai macam pertanyaan serta bimbingan kalian.

6. Teman-teman yang sangat luar biasa untukku, teman-teman yang menerima kekuranganku dan menerima apa adanya diriku, mbak Eri Haryati, mbak Nia Elfiani Purba, Hanie Pratiwi, terima kasih untuk cinta dan kasih sayang serta perhatian kalian yang bercampur dengan kejulitan serta sedikit hinaan, *i love you guys*.
7. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Islam Fisip Undip, teruntuk abang-abang kesayangan Bang Dwi, Bang Jejen, Bang Ilham, Bang Budi, Bang Arga, Mbak Marli, Mbak Yuni terima kasih dukungan kalian yang sepertinya bias tapi sangat terasa, teman-teman seangkatan YanThuridi, Lukman Nugraha, Gitanjali Bayumurti, Yunda Herlan Febriani semangatlah teman-temanku, untuk organisasi yang indah ini terima kasih untuk segala pengalamannya dan kenangannya juga.
8. Teman-teman dan adek-adek KOBRA, terima kasih untuk kesetiaannya, kekeluargaannya, kasih sayangnya, dan julidannya kalian.
9. Keluarga Besar Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang, terima kasih untuk kebaikan, pengalaman dan keramahan bapak dan ibu sekalian.
10. Keluarga Besar PUSPINDES Kabupaten Pemalang, terima kasih atas kebaikan kalian, keramahan, bantuan dan segalanya selama saya berjuang di Pemalang kalian adalah keajaiban dari Allah yang paling luar biasa.
11. Seluruh dosen jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Undip. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini, tanpa ilmu-ilmu itu takkan ada kami akan menjadi seperti ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRAC.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	16
1.3.Tujuan Penelitian	17
1.4.Manfaat Penelitian	18
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	18
1.4.2. Manfaat Praktis	18
1.5. Tinjauan Pustaka	19
1.5.1. Good Governance	20
1.5.1.1.Faktor Pendorong Penerapan Good Governance	22
1.5.1.2. Faktor Penghambat Penerapan Good Governance.....	26
1.5.2. Inovasi	
1.5.2.1. Pengertian Inovasi	27

1.5.2.2. Jenis Inovasi	28
1.5.3. Inovasi Pemerintahan	29
1.5.4. Pelayanan Publik	31
1.5.4.1. Indikator Pelayanan Publik	33
1.5.4.2. Teori Inovasi Pelayanan Publik	34
1.5.4.3. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik	37
1.5.5. Teori Hubungan Kerjasama antar Lembaga Pemerintah	38
1.5.6. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik	40
1.6. Kerangka Teori	42
1.7. Definisi Konsep.....	44
1.7.1. Good Governance	44
1.7.2. Inovasi	45
1.7.3. Teori Inovasi Pemerintahan	45
1.7.4. Pelayanan Publik.....	46
1.7.5. Teori Inovasi Pelayanan Publik	46
1.7.6. Teori Hubungan Kerjasama antar Lembaga Pemerintah	47
1.7.7. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik	47
1.8. Operasionalisasi Konsep	47
1.9. Metode Penelitian.....	49
1.9.1. Unit Analisis	50
1.9.2. Subyek Penelitian.....	51
1.9.3. Lokasi Penelitian.....	51
1.9.4. Informan Penelitian Kuantitatif	51
1.9.5. Populasi dan sampel penelitian Kuantitatif.....	54
1.9.5.1. Populasi	54
1.9.5.2. Sampel Kuantitatif	54
1.9.6. Jenis dan Sumber Data	60
1.9.7. Teknik Pengumpulan Data.....	61
1.9.7.1. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif.....	61
1.9.7.2. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif.....	62
1.9.8. Analisis Data	63

1.9.8.1. Analisis Data Kualitatif	63
1.9.8.2. Analisis Data Kuantitatif.....	65
1.9.8.3. Kualitas Data	65

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1. Sejarah Program Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (PUSPINDES) Kabupaten Pemalang.....	68
--	----

BAB III Hasil Penelitian Dan pembahasan

3.1. Inovasi Dengan Program Pusat Pemberdayaan Informatika Dan Desa	73
3.2. Alasan Kecamatan Ulujami Menjadi Kecamatan Yang Berhasil Menerapkan Sistem SIDEKEM Di Kantor Desanya	78
3.3. Kesulitan Yang Dialami Desa Dalam Menerapkan Sistem SIDEKEM Dalam Pelayanannya	87
3.4. Peran PUSPINDES Dalam Keberhasilan Penerapan Sistem SIDEKEM Di Kecamatan Ulujami	89
3.5. Identifikasi Responden.....	99
3.6. Pengetahuan Masyarakat Terkait Sistem SIDEKEM	102
3.7. Matriks Hasil Penelitian.....	118

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	119
4.2. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik	7
Tabel 1.2. Pergeseran Paradigma Pemerintahan	35
Tabel 1.3. Operasionalisasi Konsep	48
Tabel 1.4. Rancangan Daftar Informan Dan Data Yang Diharapkan	53
Tabel 1.5. Pembagian Kelompok Wilayah Kecamatan Ulujami	59
Tabel 3.1. Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	100
Tabel 3.2. Data Responden Menurut Kelompok Umur	100
Tabel 3.3. Data Responden Menurut Kelompok Pendidikan.....	101
Tabel 3.4. Data Responden Menurut Kelompok Pekerjaan	102
Tabel 3.5. Persentase Responden Menurut Pengetahuan Masyarakat Dengan SIDEKEM di Pelayanan Kantor Desa.....	103
Tabel 3.6. Persentase Penilaian Responden Mengenai Sikap Perangkat Desa dalam Memberikan Layanan	104
Tabel 3.7. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kedisiplinan Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	105
Tabel 3.8. Persentase Penilaian Responden Mengenai Keramahan Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	108
Tabel 3.9. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kemampuan yang Ditunjukkan Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	109
Tabel 3.10. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kemudahan Penetapan Persyaratan Untuk Mengurus Keperluan Di Kantor Desa.....	110
Tabel 3.11. Persentase Penilaian Responden Mengenai Ketepatan Waktu Perangkat Desa Dalam Menyelesaikan Suatu Pelayanan Masyarakat	111
Tabel 3.12. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kejujuran Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	112
Tabel 3.13. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Perangkat Desa Dalam Memberikan Layanan Dengan Adil.....	114

Tabel 3.14. Persentase Penilaian Responden Mengenai Keterjangkauan Biaya Pelayanan Di Kantor Desa.....	115
Tabel 3.15. Persentase Penilaian Responden Mengenai Kejelasan Jadwal Pelayanan Di Kantor Desa.....	116
Tabel 3.16. Persentase Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Sebelum Berlakunya Sistem SIDEKEM	117
Tabel 3.17. Persentase Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Sesudah Berlakunya Sistem SIDEKEM	118
Tabel 3.15 Matriks Hasil Penelitian.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Segitiga Pelayanan Publik.....	33
Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran/Proporsi	44
Gambar 3.1. Pelatihan Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa.....	45
Gambar 3.2. Pelatihan Peningkatan Kemampuan Kader PKK.....	45
Gambar 3.3. Wawancara Dengan Bupati Pematang	46
Gambar 3.4. Wawancara Dengan Pak Bejo DINPERMADES.....	46
Gambar 3.5. Wawancara Dengan Dr. Andri Johandi Ketua PUSPINDES.....	47
Gambar 3.6. Wawancara Dengan Pak Untung Sekcam Ulujami.....	47
Gambar 3.7. Wawancara Dengan Mas Dedi KPMD Desa Pamutih	48
Gambar 3.8. Wawancara Dengan Mas Gatot PUSPINDES	48
Gambar 3.9. Kegiatan PUSPINDES turun Desa.....	49

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

ABSTRAK

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

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

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

Kata Kunci : Inovasi, SIDEKEM, dan Respon Masyarakat

**GOVERNMENT ANALYSIS ON PUBLIC SERVICES WITH THE
INFORMATION SYSTEMS OF VILLAGE AND PEMALANG
AREAS (SIDEKEM)**

Case Study in Ulujami Sub-district Pemalang District

ABSTRACT

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

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

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

Keywords: Innovation, SIDEKEM, and Society Respond

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah skripsi yang berjudul **Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sitem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) (Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)** dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku kepala Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Nunik Retno H. S.Sos M.Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji II
5. Bapak Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dosen Pembimbing I
6. Wahid Abdulrahman, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Penguji I
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
10. Keluarga besar Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang.
11. Keluarga Besar Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa Kabupaten Pemalang
12. Masyarakat Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.

Semarang, September 2017
Penulis,

Prima Suci Maharani

14010113140137