



DIGITALISASI PADA SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN MASYARAKAT DESA GUNAKSA-KLUNGKUNG

Made Mahardita Dananjaya¹, Ida Bagus Bayu Brahma Putra¹, I Putu Andre Suwardana¹, Wayan Nata Septiadi^{2*}

¹PPK-Ormawa Himpunan Mahasiswa Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Jl. Kampus Unud-Bukit Jimbaran, Badung-Bali 80361, Indonesia

²Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Jl. Kampus Unud, Bukit Jimbaran, Badung-Bali 80361, Indonesia

*wayan.nata@unud.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Di Desa Gunaksa, padatnya penduduk menyebabkan banyaknya permintaan pelayanan masyarakat kepada pemerintah desa dan dapat menjadi potensi digitalisasi pelayanan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah masyarakat Desa Gunaksa mendapatkan pelayanan. Digitalisasi pelayanan yang telah dilakukan menyasar 6 Pilar Desa Cerdas yang meliputi tata kelola cerdas, masyarakat cerdas, lingkungan cerdas, hidup cerdas, ekonomi cerdas, mobilitas cerdas. Setelah melakukan observasi terhadap 100 responden (Masyarakat Desa Gunaksa) dengan memberikan kuisioner, tim PPK Ormawa mengetahui bahwa sistem pelayanan di desa bersifat konvensional. Konsep digitalisasi dituangkan dalam sistem informasi berbasis layanan website dan mobile dalam bentuk aplikasi "SIGUNA". SIGUNA dirancang guna mempermudah masyarakat melakukan pengajuan layanan. Adanya perubahan paradigma masyarakat terkait waktu pelayanan. Ditargetkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa.

Kata kunci: desa cerdas; desa gunaksa; digitalisasi; pelayanan masyarakat; teknologi

DIGITALIZATION IN COMMUNITY SERVICE MANAGEMENT SYSTEM GUNAKSA VILLAGE-KLUNGKUNG

ABSTRACT

Digitalization of services is defined as a new interaction mechanism between the government and the community and other interested groups, namely involving the use of information technology (internet) with the aim of improving the quality of service. In Gunaksa Village, the dense population causes many requests for community services from the village government and can be a potential for digitalization of services. This activity aims to improve the quality of services and make it easier for the people of Gunaksa Village to get services. The digitization of services that has been carried out targets the 6 Pillars of Smart Villages which include smart governance, smart society, smart environment, smart living, smart economy, smart mobility. After observing 100 respondents (Gunaksa Village Community) by giving questionnaires, the Ormawa PPK team learned that the service system in the village was conventional. The concept of digitalization is outlined in a website and mobile service-based information system in the form of the "SIGUNA" application. SIGUNA is designed to make it easier for people to apply for services. There is a change in society's paradigm

regarding service times. It is targeted to increase community satisfaction with village government services.

Keywords: *community service; digitalization; gunaksa village; smart village; technology*

PENDAHULUAN

Perkembangan akses pada Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki pengaruh yang besar terhadap Pembangunan ekonomi, sosial, budaya, Pendidikan, dan bidang – bidang lainnya (Ilyas & Bahagia, 2021). Semua hal saat ini tidak bisa lepas dari teknologi, perkembangan teknologi informasi saat ini yang paling jelas dampaknya ke setiap orang adalah perkembangan sistem digital. Penggunaan sistem digital pada pelayanan publik sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Indrajit (2002:4), digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai media komunikasi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak - pihak lain yang berkepentingan, dimana hal ini melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan adanya tujuan peningkatan kualitas pelayanan yang ada (Auliyaa et al., 2021), ini menjadi penting terutama di tingkat desa. Digitalisasi pelayanan ini merupakan salah satu cara pemerintah dalam pemanfaatan teknologi untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan, serta terjadinya peningkatan kualitas pelayanan (Pinggar & Salomo, 2020). Melalui digitalisasi layanan pemerintahan, desa-desa dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan terjangkau terhadap kebutuhan masyarakat serta memberikan kepuasan terhadap Masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222) dalam (suandi, 2019), menyatakan jika kualitas pelayanan dan pemerintahan makin meningkat, maka kepercayaan masyarakat akan turut meningkat (*High Trust*). Namun, untuk mewujudkan desa digital yang efektif dan efisien, perlu adanya dukungan penuh dari berbagai pihak. Berbagai program juga dapat di lakukan, seperti pelatihan dan pendampingan untuk pemerintah desa, pengembangan aplikasi dan platform digital untuk pelayanan publik, serta peningkatan akses dan ketersediaan infrastruktur digital di desa.

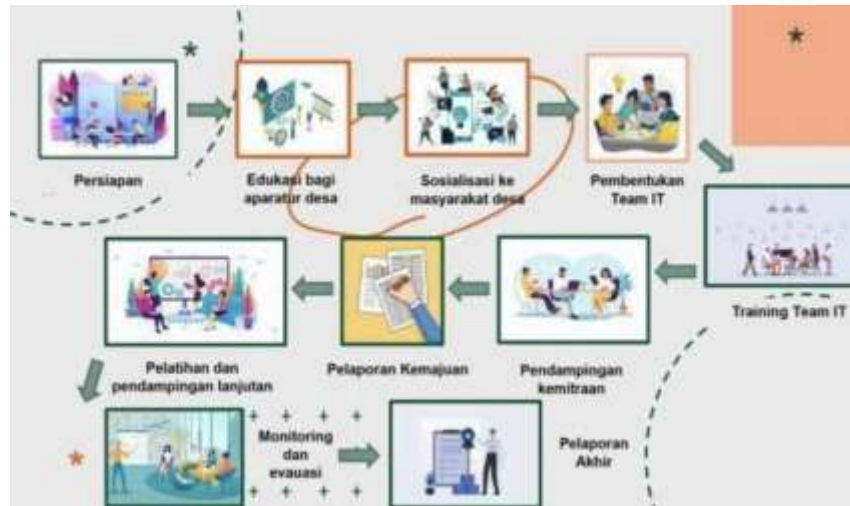
Dalam membantu pengembangan pelayanan digital di pedesaan ada juga suatu program dari PDDIKTI yaitu PPK-Ormawa. PPK-Ormawa merupakan pelaksanaan program pengabdian dan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi kemahasiswaan. Dalam program PPK-Ormawa membawakan banyak topik untuk mengembangkan dan memberdayakan masyarakat salah satunya adalah desa digital. Dalam hal ini Ormawa Himpunan Mahasiswa Mesin Universitas Udayana ikut andil dalam PPK-Ormawa dengan mengambil topik Desa Digital yang berfokus pada digitalisasi manajemen pelayanan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat di desa Gunaksa Klungkung. Dalam pandangan administrasi publik, Pemerintah digital (*digital-government*) adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memicu peningkatan kegiatan organisasi sektor publik (Irawati & Munajat, 2018). Melalui program digitalisasi pelayanan yang dilakukan untuk mengubah sistem pelayan konvensional menjadi sistem digital yang lebih efisien dan efektif. Sistem Digital dalam pelayanan publik akan mengubah cara konvensional menjadi digital. Fenomena tersebut sesuai dengan peraturan presiden tentang SPBE (Sistem pemerintahan berbasis elektronik) yang tertuang dalam peraturan presiden nomor 95 tahun 2018. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri

Republik Indonesia No.56 Tahun 2001 tentang percepatan dan perluasan digitalisasi daerah provinsi, dan kabupaten/Kota, maka Bupati Klungkung telah mengeluarkan keputusan Bupati Klungkung No.271/23/HK/2022 yang bertujuan untuk mempercepat proses digitalisasi yang telah dimulai dari tahun 2021 melalui penyusunan peta jalan, sosialisasi, edukasi, serta melakukan analisis dan hambatan perluasan digitalisasi daerah. Pemerintah Kabupaten Klungkung juga mulai gencar untuk menerapkan konsep digitalisasi sampai ke desa-desa. Pada dasarnya pemerintah membutuhkan transformasi digital, dalam hal ini pemerintahan digital sangat penting untuk melayani keperluan masyarakat dan kebutuhan ekonomi secara digital (Hadiono & Chandra, 2020). Untuk meningkatkan pelayanan Masyarakat di desa Gunaksa Klungkung sesuai dengan tujuan Bupati klungkung bahwa Bupati Klungkung dari tahun 2021 telah melakukan percepatan dan perluasan digitalisasi daerah yang dituangkan dalam keputusan Bupati Klungkung No.183/23/HK/2021.

Desa Gunaksa mulai tahun 2022 telah mendapatkan tim pendamping digitalisasi desa dari Kementrian Desa yang mana Desa Gunaksa diharapkan mulai menerapkan konsep pelayanan masyarakat maupun keuangan berbasis digital. Kebijakan ini mengharuskan Desa Gunaksa mulai berbenah dan mempersiapkan sumber daya (sumber daya pendukung maupun manusia) yang berpotensi dalam penerapan konsep digitalisasi desa. Desa Gunaksa terletak di Kabupaten Klungkung tepatnya di kecamatan Dawan. Desa dengan wilayah seluas 683,006 Ha ini memiliki 1 Desa Dinas dan 1 Desa Adat/Pakraman dengan 7 Banjar Dinas dengan jumlah penduduk 6.126 jiwa. Padatnya penduduk Desa Gunaksa menjadi potensi banyaknya permintaan pelayanan masyarakat kepada Pemerintah Desa. Pemerintah Desa Gunaksa telah menyediakan pengajuan surat online melalui web Desa Gunaksa, mengingat internet telah dapat diakses di Desa Gunaksa, namun hal ini tidak optimal. Dengan adanya digitalisasi pelayanan di desa yang lebih simpel dan dapat diakses melalui smartphone akan berdampak sangat baik bagi desa gunaksa karena hampir 80% warga Desa Gunaksa telah memiliki dan terbiasa menggunakan smartphone. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat dan membantu mempermudah Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di desa Gunaksa Klungkung dengan membuat suatu sistem digital, yang berupa aplikasi mobile dan bisa diakses oleh Masyarakat melalui smartphone serta bisa digunakan melalui website oleh perangkat pemerintahan desa.

METODE

Metode yang digunakan dalam mencari solusi dari permasalahan ini mencakup beberapa tahapan, yakni: observasi mengenai keadaan sistem pelayanan masyarakat di desa gunaksa dengan metode wawancara dan pengamatan langsung terhadap pemerintahan Desa Gunaksa serta masyarakat. Penyebaran kuisisioner tanggapan terhadap pelayanan digitalisasi Desa. Dalam pengembangan digitalisasi desa selain observasi dan penyebaran kuisisioner ditahap awal, metode edukasi, pendampingan, pelatihan dan pemberdayaan masyarakat dilakukan sebagai tahapan program. Adapun tahapan pelaksanaan pengembangan digitalisasi Desa Gunaksa dapat dilihat pada gambar 1.



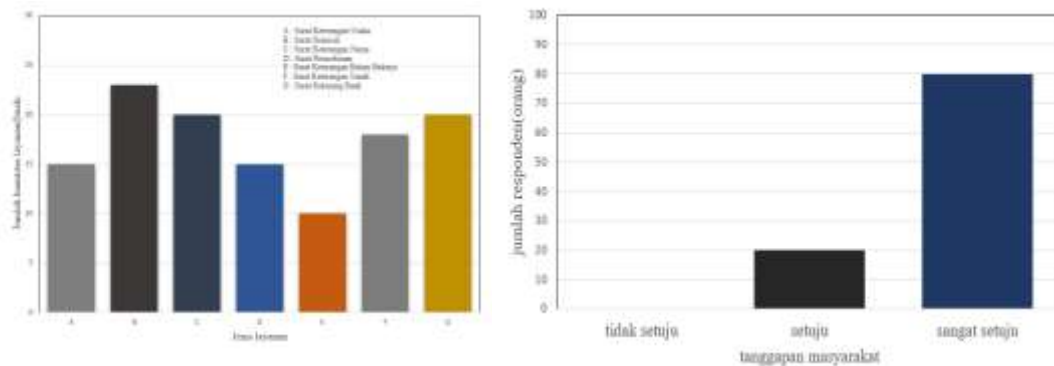
Gambar. 1 Tahapan digitalisasi Desa Gunaksa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap pemerintahan desa dan masyarakat didapatkan bahwa pelayanan masyarakat masih dilakukan secara konvensional. Padatnya penduduk Desa Gunaksa menjadi potensi banyaknya permintaan pelayanan masyarakat kepada Pemerintah Desa. Dalam wawancara Kepala Desa Gunaksa mengungkapkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ± 30 Menit, namun kembali pada tingkat kesulitan data atau bentuk pelayanan yang diajukan oleh masyarakat. Gambar 2 menunjukkan aktivitas observasi dan wawancara yang dilakukan oleh tim terkait dengan model dan jenis layanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Gunaksa. Adapun pelayanan yang biasa diajukan terhadap Kepala Desa yakni berupa: (1) surat keterangan meninggal; (2) surat keterangan menikah; (3) surat keterangan usaha; (4) surat domisili; (5) surat keterangan nama; (6) surat permohonan; (7) surat keterangan tidak mampu; (8) surat data keluarga sejahtera; (9) surat keterangan lahir; (10) surat keterangan lahir; (11) surat keterangan ahli waris; (12) surat keterangan tanah; (13) surat keterangan tidak/belum bekerja; (14) surat keterangan belum menikah; (15) surat rekening bank; (16) Pelayanan Kesehatan (Posyandu); (17) Pelayanan Sampah; (18) Pelayanan Keuangan seperti persetujuan kredit; dan keperluan lainnya yang memerlukan persetujuan dari Kepala Desa.



Gambar. 2 Observasi dan wawan cara



Gambar. 3 (a) Jenis dan jumlah layanan masyarakat di Desa Gunaksa, (b) Tanggapan masyarakat Gunaksa terhadap rencana digitalisasi layanan

Gambar 3 (a) merupakan jumlah dan jenis layanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa Gunaksa dimana pelayanan yang dilakukan per bulan. Dari 100 kuisioner yang disebar ke responden, seluruh masyarakat menyatakan setuju akan adanya rencana digitalisasi pelayanan bahkan 80% dari responden menyatakan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan adanya keinginan masyarakat untuk memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik dari pelayanan konvensional yang selama ini dilakukan di pemerintahan Desa Gunaksa. Digitalisa pelayanan yang dilakukan, mengambil konsep Desa cerdas dimana digitalisasi akan menyasar 6 pilar Desa Cerdas yang meliputi: tatakelola cerdas, masyarakat cerdas, lingkungan cerdas, hidup cerdas, ekonomi cerdas dan mobilitas cerdas. Penekanan awal dalam perealisasi digitalisasi desa ditekankan pada digitalisasi layanan masyarakat yang menyasar pada 22 layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, layanan keuangan dan layanan desa cerdas. Konsep digitalisasi dituangkan dalam sistem informasi berbasis layanan Website dan mobile dalam bentuk aplikasi “SIGUNA”.

Gambar 4 merupakan model aplikasi yang dirancang guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pada gambar dapat dilihat tampilan dari aplikasi yang nantinya bisa di manfaatkan oleh seluruh masyarakat Desa Gunaksa.

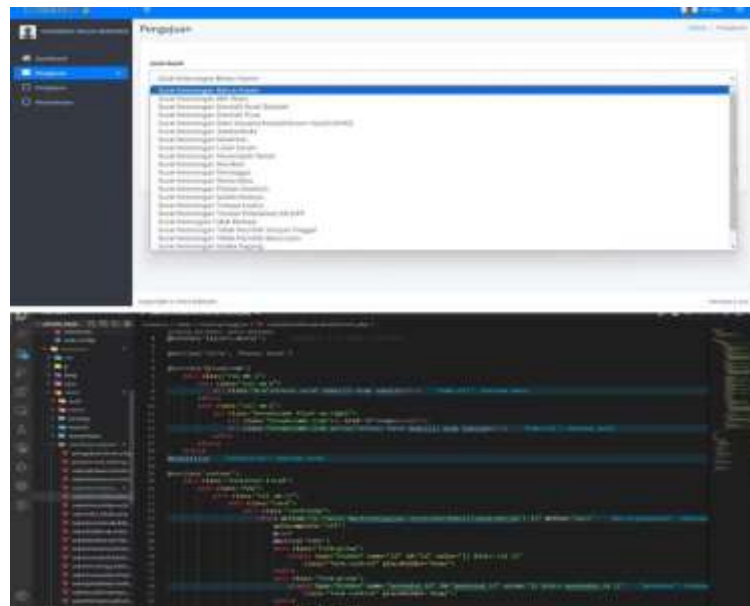


Gambar 4 (a) layanan digital berbasis website, (b) layanan digital berbasis mobile

Adanya pembaharuan dalam sistem Pelayanan Desa Gunaksa agar sistem pelayanan menjadi lebih simpel dan mudah. Masyarakat Desa Gunaksa yang sudah terbiasa menggunakan smartphone menjadi faktor pendukung dari keberhasilan digitalisasi Desa. Adapun dampak yang diharapkan dalam digitalisasi Desa ini adalah bertambahnya aktivitas masyarakat, baik individu maupun kelembagaan yang berbasis TIK. Masyarakat Desa Gunaksa 30% sampai dengan 50% telah memanfaatkan aplikasi pelayanan dan telah melakukan permohonan layanan melalui SIM Layanan. Perubahan paradigma masyarakat terkait waktu pelayanan, perubahan karakter masyarakat dan aparatur pemerintahan desa dari aktivitas secara manual ke aktivitas digital juga menjadi target dan dampak perubahan yang diharapkan. Target juga meliputi adanya percepatan akses informasi, perbaikan dokumentasi/arsip dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan desa.



Gambar 5. Alur alayanan digital SIGUNA



Gambar 6. App SIGUNA

Aplikasi mobile SIGUNA dirancang guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan layanan. SIGUNA dirancang atau di coding berdasarkan kebutuhan dari masyarakat dan pemerintahan desa yang digali dari beberapa proses baik itu diskusi, FGD, SGD maupun sosialisasi dan pendampingan kader digital. Adanya fitur layanan kependudukan, pelayanan kesehatan berupa info layanan posyandu, layanan keuangan BUMDES dan layanan desa cerdas merupakan pengembangan yang mendukung Desa Gunaksa dalam menuju dan mengimplementasikan 6 pilar desa cerdas yang ditargetkan oleh pemerintah. Adanya kader digital remaja yang dibentuk juga ditargetkan dapat mengedukasi generasi muda dari anak-anak sekolah dasar (SD) sampai dengan kalangan remaja untuk mengenali konsep desa cerdas dan desa digital yang ada di lingkungan Desa Gunaksa sehingga pemanfaatan infrastruktur digital dan pengembangan desa cerdas dalam konsep digitalisasi bisa menjangkau seluruh aspek masyarakat.

SIMPULAN

Adapun konsep digitalisasi Desa Gunaksa terkait perubahan pelayanan masyarakat secara konvensional mendapat tanggapan yang positif dimana 80% menyatakan sangat setuju dan 20% menyatakan setuju, dimana setelah dilakukan digitalisasi layanan Desa diharapkan bertambahnya aktivitas masyarakat, baik individu maupun kelembagaan yang berbasis TIK. Masyarakat Desa Gunaksa 30% sampai dengan 50% telah memanfaatkan aplikasi pelayanan dan telah melakukan permohonan layanan melalui SIM Layanan. Adanya perubahan paradigma masyarakat terkait waktu pelayanan masyarakat Perubahan karakter masyarakat dan aparatur pemerintahan desa dari aktivitas secara manual ke aktivitas digital juga menjadi target dan dampak perubahan yang diharapkan, serta ditargetkan adanya percepatan akses informasi dan perbaikan dokumentasi/arsip, peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Belmawa yang telah mendanai kegiatan ini dalam bentuk hibah PPK-Ormawa Tahun 2023, masyarakat dan pemerintahan Desa Gunaksa, Himpunan Mahasiswa Mesin, Fakultas Teknik dan Universitas Udayana.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiono, K., & Chandra, R. (2020). Menyongsong Transformasi Digital (Pp. 81–85). Proceeding Sendiu.
<https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/download/13572/pdf>
- Irawati, I., & Munajat, E. (2018). Electronic Government Assessment In West Java Province, Indonesia Ira. *Journal Of Theoretical And Applied Information Technology*, 96(2), 1–17.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231-5239.
<https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1173/pdf>

Keputusan Bupati Klungkung Nomor 183.23.HK.2021. Pembentukan Tim Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Keputusan Bupati Klungkung No.271/23/HK/2022. Tentang Pembentukan Tim Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018. Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021. Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.

Pinggar, H., & Salomo, R. V. (2020). Readiness Of Digitalization Services For ElectronicBased Government Systems In Agency For The Assessment And Application Of Technology (Bppt). Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi Restorika, 6(1), 1–13.

Putri, M. C., Yuliyana, W., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2023). Implementasi digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi sdm terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan jatinangor kabupaten sumedang. 02(1), 1–8. <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/article/view/3926/1029>

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur, , 01(2), 13–22.

[http://repository.unisti.ac.id/12/1/Analisis%20Kepuasan%20Masyarakat%20terhadap%20Pelayanan%20Publik%20Berdasarkan%20Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20di%20Kantor%20Kecamatan%20Belitang%20Kabupaten%20OKU%20Timur.p
df](http://repository.unisti.ac.id/12/1/Analisis%20Kepuasan%20Masyarakat%20terhadap%20Pelayanan%20Publik%20Berdasarkan%20Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20di%20Kantor%20Kecamatan%20Belitang%20Kabupaten%20OKU%20Timur.pdf)