Sistem Pemerintahan Desa Berbasis Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

I Wayan Gede Suacana[1], I Wayan Sudana[2], I Nyoman Wiratmaja[2], Diah Rukmawati[2], I Made Gianyar[3]*
**Email-corespondece: suacana@gmail.com*

1. Magister Administrasi Publik Universitas Warmadewa
2. Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Warmadewa
3. Fakultas Hukum Universitas Warmadewa

Abstrak. Inovasi yang dapat diterapkan oleh Pemerintah Desa di bidang pelayanan dapat berupa penerapan teknologi, khususnya sistem informasi yang akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaanya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Dukungan teknologi informasi yang diterapkan pada pemerintah akan mendorong data tunggal yang dengan mudah diupdate oleh aparatur pemerintahan dengan mengedepankan kesederhanaan operasional. Data yang tersimpan dengan baik sangat mendukung kinerja pemerintah desa sesuai azas efisien dan efektif, pembakuan, akuntabilitas, keterkaitan, kecepatan dan ketepatan, keamanan, ketelitian, kejelasan, singkat dan padat dan logis dan meyakinkan dalam rangka penyusunan perencanaan, perbaikan administrasi dan pelayanan publik. Dengan mengetahui keadaan tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 11 dan 12 dijelaskan bahwa penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu guna mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, pasti dan terjangkau. Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada masyarakat mitra maka dalam Program Kemitraan Masyarakat ini ditawarkan beberapa metoda pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan metode penyuluhan dan diskusi kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa Sumerta Kelod dan Badan Permusyawaratan Desa. Kegiatan Pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring dan evaluasi. Luaran wajib PKM adalah: satu artikel ilmiah yang dipublikasikan melalui jurnal ber ISSN atau prosiding ber ISBN dari seminar nasional; satu artikel pada media massa cetak/elektronik dan video kegiatan. Pelaksanaan PKM ini diharapkan dapat meningkatkan keberdayaan mitra dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang sistem pemerintahan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: pemerintahan desa; pemerintahan digital; pelayanan publik

1. Pendahuluan

Desa Sumerta Kelod merupakan salah satu bagian dari wilayah Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar dengan luas wilayah meliputi lebih kurang 215 Ha serta dengan jumlah penduduk sebanyak 12.746 jiwa. Sebagai salah satu desa yang terdapat di Kota Denpasar Desa Sumerta Kelod beralamat di Jalan Drupadi Nomor 2 Denpasar.

Desa ini memiliki motto: "Dharma Loka Sidha Jagaditha" (kewajiban melaksanakan pembangunan demi kesejahteraan masyarakat). **Visi** : "Mewujudkan Desa Sumerta Kelod yang Aman, Tenteram dan Sejahtera Melalui Kreativitas Budaya Berlandaskan Tri Hita Karana". **Misi**:

Mewujudkan desa yang aman, nyaman, dan berpendidikan guna membentuk masyarakat cerdas dan sehat,

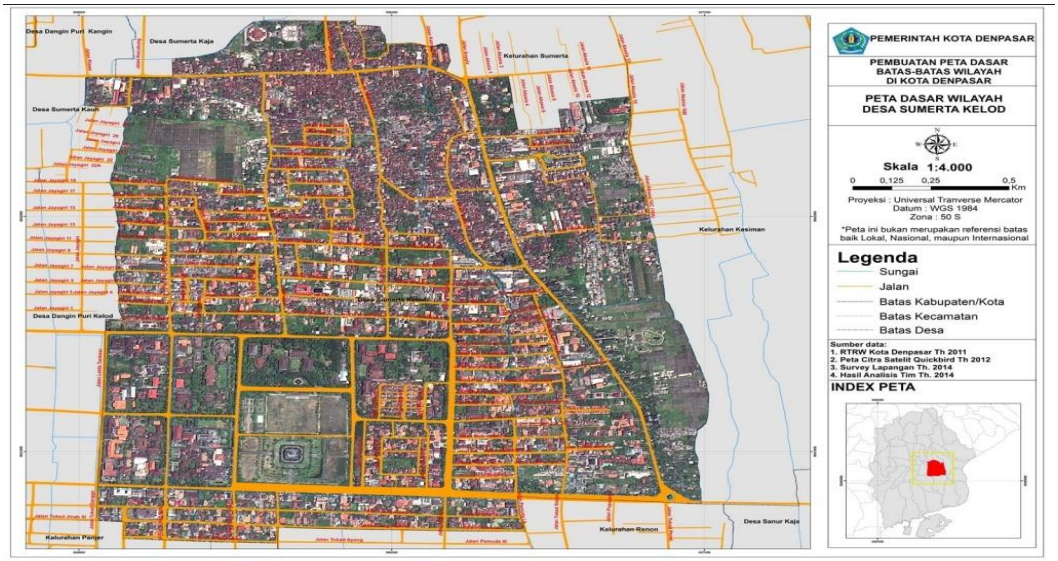
Menumbuhkembangkan kreativitas masyarakat desa yang berbudaya,

Mewujudkan pemerintahan desa yang baik dan transparan,

Menegakkan pelayanan publik yang baik dan transparan,

Mempercepat pertumbuhan dan memperkuat ketahanan ekonomi melalui sistem kerakyatan,

Meningkatkan sinergitas transformasi informasi komunikasi serta koordinasi dalam implementasi pelaksanaan program kegiatan desa. Secara demografi, penduduk Desa Sumerta Klod sampai dengan tahun 2016 berjumlah 20.879 jiwa terdiri dari 10.967 laki-laki dan 9.912 perempuan dengan sex rasio 110 dengan tingkat kepadatan 7.140 jiwa/km² (tahun 2010), luas wilayah2,68 km² *(sumber : https://sumertaklod.denpasarkota.go.id/)*



Gambar 1. Peta Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar

Sumber: Data Desa Sumerta Kelod Denpasar, 2018

Susunan Organisasi Tata Kerja yang tertuang dalam Struktur Pemerintahan Desa Sumerta Kelod adalah sebagai berikut:

Perbekel Desa	:	I Gusti Ketut Anom Suardana
Sekretaris Desa	:	I Nyoman Oka Pariartha Karang, SE
Kepala Seksi		
Pemerintahan	:	Gede Eka Arimbawa, SH
Kesejahteraan	:	I Made Suastika

Pelayanan	:	Ni Wayan Supiani
Kepala Urusan		
Tata Usaha dan Umum	:	Putu Suryanti
Keuangan	:	Made Dwi Susanti, SE
Perencanaan	:	Zulika Aryanti, Amd
Kepala Dusun		
Kedaton	:	I Gusti Putu Semara Putra
Bengkel	:	I Made Artana
Kepisah	:	I Gede Eka Bayu Setiawan, SE
Sebudi	:	I Nengah Berta
Tanjung Bungkak Kaja	:	I Nyoman Putra, SH
Tanjung Bungkak Kelod	:	I Nyoman Budiarta
Babakan Sari		Komang Adi Artawan
Sembung Sari		Nyoman Sumertha GP.
Badak Sari		I Ketut Armunanta
Sungiang Sari		I Made Arya, A.Md.Par, SE

Sumber : Data Desa Sumerta Kelod Denpasar, 2018.

Desa Sumerta Kelod memiliki jumlah penduduk 20.879 jiwa pada tahun 2016. Tingginya jumlah penduduk membuat Desa Sumerta Kelod mengedepankan misi menciptakan pelayanan publik dan mewujudkan pemerintah desa yang baik. Namun, desa ini masih memiliki beberapa masalah seperti kurangnya kemampuan para perangkat desa dalam penggunaan aplikasi komputer perkantoran seperti Microsoft Office yang dapat menunjang kinerja pelayanan publik seperti pembuatan surat ijin tinggal, berkas kependudukan, dan perhitungan anggaran desa. Permasalahan lainnya adalah kurangnya penggunaan dan pengelolaan konten sosial media atau website yang memberikan informasi kegiatan desa dalam menunjang misi transparansi dan akuntabilitas kegiatan dari desa1)

Pemerintah desa, sebagai lembaga publik yang berada pada level paling level yang paling bawah, dan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik dan pembangunan harus dapat menyesuaikan. Pelayanan kepada masyarakat sebisa mungkin harus berbasis teknologi informasi, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih baik, semakin efisien. Dengan kata lain, pemerintah desa harus dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan menerapkan e-government (e-gov). Demikian juga dengan Pemerintah Desa Sumerta telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraaan pemerintahan desa2).

Penerapan pemerintahan desa berbasis digital diharapkan dapat membantu instansi pemerintah desa untuk mencapai tujuannya memberikan pelayanan prima dengan lebih efektif dan efisien perlu dioptimalkan sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik di Desa Sumerta Kelod.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono3) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu:

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan;

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya;

Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas;

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun; dan

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dalam situasi seperti itu pemerintahan berbasis digital menjadi urgen. Perkembangan teknologi dan sistem informasi yang terjadi pada saat ini telah mendorong terjadinya perubahan yang begitu cepat dalam berbagai sendi kehidupan. perkembangan tersebut dipicu adanya revolusi baru yang termanifestasi dalam era Revolusi Industri 4.0.

Pemerintah desa, sebagai lembaga publik yang berada pada level paling level yang paling bawah, dan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik dan pembangunan harus dapat menyesuaikan. Pelayanan kepada masyarakat sebisa mungkin harus berbasis teknologi informasi, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih baik, semakin efisien. Dengan kata lain, pemerintah desa harus dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis digital atau e-government (e-gov)4).

Apabila konsep ini diterapkan pada lingkup pemerintah desa, maka e-gov merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat dan pengguna lain dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dan jaringan internet. Dengan perkembangan yang begitu pesat TI dan sistem informasi, maka, transformasi pelayanan publik menuju pelayanan yang berbasis e-gov tidak dapat dihindari dan harus segera dilakukan.

2. Tujuan Dan Sasaran

Tujuan Kegiatan

Tujuan PKM sebagai berikut:

Meningkatkan kualitas kelompok masyarakat yang memiliki pengetahuan dan pemahaman pentingnya penerapan sistem pemerintahan digital (e-gov).

Meningkatkan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik; dan

Meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan (*softskill* dan *hardskill*) yang berkaitan dengan penerapan sistem pemerintahan digital (e-gov) dalam peningkatan pelayanan.

Sasaran Kegiatan

Sasaran PKM ini adalah sebagai berikut:

Memberikan pemahaman kepada kelompok masyarakat melalui sosialisasi sistem pemerintahan digital (e-gov).

Menambah kemampuan pemerintah desa tentang e-gov dan pelayanan publik melalui penyuluhan; dan

Memberikan solusi dari permasalahan yang berkaitan dengan penerapan sistem pemerintahan digital (e-gov) dalam peningkatan pelayanan pemerintah desa.

3. Metode

Khalayak Sasaran

Kelompok sasaran untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa Sumerta Kelod dan Badan Permusyawaratan Desa

Teknik Kegiatan

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada masyarakat mitra sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam Program Kemitraan Masyarakat ini ditawarkan beberapa metoda pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan Metode penyuluhan dan pendampingan kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa Sumerta Kelod dan Badan Permusyawaratan Desa.

Tahapan-Tahapan Kegiatan

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring5). Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan:

Tahap Persiapan

Penyusunan program penyuluhan dan program kerja pendampingan agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. Program ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan *(time schedule*).

Persiapan sarana dan prasarana pendampingan. Persiapan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana tempat pendampingan dan penyuluhan. Koordinasi lapangan dilakukan oleh Tim PKM.

Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode ceramah, diskusi dengan menggunakan metode parsitipatif, penyuluhan dan pendampingan di lokasi Mitra yaitu Desa Sumerta Kelod.

Tahap Evaluasi

Tahap Monitoring dan Evaluasi. Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim pelaksana setiap kegiatan berlangsung untuk memastikan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai rencana. Evaluasi

dilakukan sejalan dengan monitoring, sehingga jika ada kendala akan segera diselesaikan. Evaluasi dilakukan setiap tahap kegiatan, adapun rancangan evaluasi memuat uraian bagaimana dan kapan evaluasi akan dilakukan, kriteria, indikator pencapaian tujuan, dan tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan. Memberikan penyuluhan dan pendampingan kepada mitra untuk penguatan pemahaman tentang sistem pemerintahan digital (e-gov)

Teknik Pemecahan Masalah

Mendeskripsikan kemampuan para perangkat desa dalam penggunaan aplikasi komputer perkantoran seperti Microsoft Office yang dapat menunjang kinerja pelayanan publik seperti pembuatan surat ijin tinggal, berkas kependudukan dan perhitungan anggaran desa.

Menambah wawasan dan pemahaman tentang cara penggunaan dan pengelolaan konten sosial media atau website yang memberikan informasi kegiatan desa dalam menunjang misi transparansi dan akuntabilitas kegiatan dari desa

Perlunya memberikan pemahaman dan pendampingan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perangkat desa tentang penerapan sistem pemerintahan digital dalam meningkatkan pelayanan publik.

4. Luaran Yang Dicapai

Keluaran wajib PKM yang sudah dicapai adalah:

Draf artikel ilmiah yang dipublikasikan melalui Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari/ JMPB, E-ISSN; 2964-7150 dengan tautan: https://journal.formosapublisher.org/index.php/jpmb atau prosiding ber ISBN dari seminar nasional

Portal berita liputan kegiatan.

Video kegiatan.

Luaran tambahan

Poster

Laporan dalam bentuk buku dan bentuk CD.

Target capaian dalam pengabdian masyarakat ini yang direncanakan dapat dilaksanakan dalam waktu 10 (sepuluh) bulan adalah mampu memberikan penguatan pemahaman dan keterampilan kepada segenap perangkat desa tentang penerapan sistem pemerintahan digital (e-gov) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

5. Manfaat Yang Diperoleh

Dampak Ekonomi dan Sosial

Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat desa. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor . Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan desa.

Peningkatan hubungan antara pemeritah desa, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan [transparansi] maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.

Pemberdayaan msyarakat desa melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat desa akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah; jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang pas untuk anaknya

Pelaksanaan pemerintahan desa yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan desa dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan *video conference*.

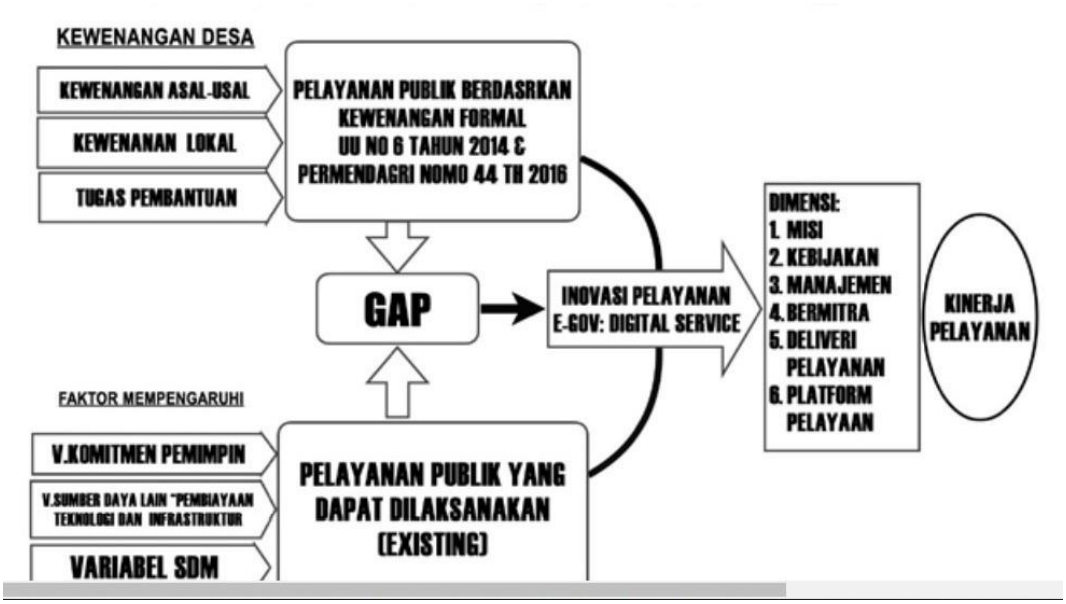
E-government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

E-government juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan desa yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri.

Masyarakat desa dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuaat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah desa. Selain tampilan dan paduan warna yang menarik, informasi-infromasi yang disajikan sangatlah lengkap dan *up to date*

Kontribusi Mitra terhadap Pelaksanaan

Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini yaitu menyiapkan peserta, sarana dan prasarana, LCD, layar untuk LCD, sound system, dll. Upaya keberlanjutan program pengabdian masyarakat ini diwujudkan dengan menjadikan mitra sebagai binaan dalam bidang pelaksaaan *e-government*. Model sistem pemerintahan desa berbasis digital dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model sistem pemerintahan desa berbasis digital

6. Faktor Yang Menghambat/ Kendala, Faktor Yang Mendukung Dan Tindak Lanjut Pelaksanaan

Faktor yang menghambat/ kendala

Data kependudukan belum lengkap dan update

Belum ada analisis potensi desa, berdasarkan aspek geografis wilayah dan penduduk

Faktor yag mendukung

Perangkat desa cukup antusias untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang penerapan sistem pemerintahan digital (e-gov) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintahan desa cukup adaptif dan inovatif dalam menerapkan konsep digitalisasi desa.

Solusi dan tindak lanjutnya

Data kependudukan perlu lebih dibuat dengan detail.

Pemberitaan tentang aktivitas desa perlu sering di-*update.*

Perlu dibuatkan metode formulir pengajuan secara online.

Setiap organisasi desa, seperti BUMDes, Karang Taruna, PKK, LPM, dll perlu diintegrasikan.

Analisis potensi desa, berdasarkan aspek geografis wilayah dan penduduk.

Langkah-langkah strategis untuk realisasi selanjutnya

Pembenahan Fitur Desa Digital: Website saja tidak cukup, harus didukung dengan fitur-fitur lain seperti mesin terpadu dan aplikasi smartphone.

7. Simpulan

Pemerintahan desa dituntut untuk adaptif dan inovatif dalam menerapkan konsep digitalisasi desa. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada segenap masyarakat. Pengembangan fitur lain, seperti layanan kesehatan dan pelayanan pengurusan berkas kependudukan atau keterangan surat izin.

8. Saran

Website & sosial media yang dikelola Pemerintah Desa Sumerta Kelod sudah baik dan *update.* Namun perlu beberapa peningkatan seperti detail info kependudukan, metode pelayanan digital, dll.

Daftar Pustaka

[1]. Wikranta Arsa, I. G. N., Mika Parwita, I. M., De Maria S.A, C. I., & Inten Mahaputri, D. A. (2020). *Pengembangan Kemampuan Teknologi Informasi untuk Perangkat Desa di Desa Sumerta Kelod*. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, *2*(3), 41-49. https://doi.org/10.30864/widyabhakti.v2i3.196

[2]. Sudana, I, W., Wiratmaja, I, N., Suacana, I, W. (2018). *PKM Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang Sejalan Dengan Prinsip-Prinsip Good Governance di Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 9(2), pp.73-79. http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.9.2.1291.73-79

[3]. Fandy Tjiptono, 2022, *Memahami Dimenasi dan Dinamika Pelayanan*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

[4]. Suacana, I Wayan Gede, dkk 2022, *Kearifan Lokal dan Budaya Organisasi Pemerintah dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Denpasar*, Laporan Penelitian Hibah Lembaga Penelitian Universitas Warmadewa

[5]. Tim Penyusun, 2020.*Pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas* Warmadewa, Denpasar

[6]. Website resmi desa Sumerta Kelod https://www.sumertaklod.denpasarkota.go.id/