



EFEKTIFITAS DIGITALISASI DALAM PENGAJUAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DESA LEMBAR SELATAN

Mulianah

Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Correspondence Email: anah.mulianah90@gmail.com

Received: October 12, 2023

Accepted: November 11, 2023

Published: December 31, 2023

Abstract

Menyediakan pelayanan publik yang baik merupakan tanggung jawab penting bagi aparaturnya pemerintahan dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut harus didasarkan pada transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan rencana dan target dengan hasil yang dicapai. Jika hasil tidak sesuai dengan rencana, maka itu dianggap tidak efektif. Metode yang diusulkan untuk mengevaluasi efektivitas Layanan Mandiri di Desa Lembar meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengumpulan data. Pendekatan ini akan membantu dalam memahami bagaimana pelayanan tersebut diimplementasikan, seberapa baik penggunaan website dan aplikasi Layanan Mandiri, dan seberapa efektifnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penting untuk memperhatikan feedback dan evaluasi dari masyarakat terkait penggunaan Layanan Mandiri ini. Dengan demikian, dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik yang disediakan oleh Desa Lembar Selatan.

Keywords: Efektifitas, Digitalisasi Layanan, Good Governance

A. Pendahuluan

Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip dan tujuan pelayanan tersebut (pasal 18). Artinya, pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Pelayanan publik bukan hanya tentang barang, jasa, atau layanan administratif semata, tetapi juga tentang bagaimana pelayanan tersebut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Semakin baik pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, semakin besar dampak positifnya terhadap kehidupan masyarakat.

Peraturan dan undang-undang yang mengatur pelayanan publik menjadi landasan bagi penyelenggara publik untuk terus meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Membuka pintu menuju kesejahteraan masyarakat. Di zaman ini, teknologi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagian besar layanan yang disediakan oleh pemerintah terkait dengan pengelolaan data, informasi, pengetahuan, dan kebijakan.

Dalam konteks pelayanan publik, aparatur pemerintahan memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang terbaik agar masyarakat dapat merasakan kesejahteraan. Pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama dalam pencapaian ini. Pemanfaatan teknologi, seperti sistem informasi, aplikasi, dan solusi digital lainnya, memungkinkan penyediaan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adopsi teknologi yang tepat, pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan data serta informasi dapat dilakukan dengan lebih baik dan cepat, sehingga memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu, penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan akses yang lebih luas bagi masyarakat, dan pada akhirnya, meningkatkan tingkat kesejahteraan secara keseluruhan.

Desa Lembar Selatan, seperti banyak wilayah di Indonesia, memiliki tantangan tersendiri dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Wilayah ini didominasi oleh profesi petani dan buruh, dengan sebagian besar lahan adalah sawah pesisir panatai, dan. Pelayanan publik yang baik di sini sangat penting untuk mendukung kebutuhan masyarakat yang mayoritas bergantung pada sektor pertanian dan pinggir pantai Penting bagi para mahasiswa dan calon magang untuk melihat bagaimana pelayanan yang dilakukan di Desa Lembar Selatan sesuai atau tidak dengan kebijakan yang ada. Bantuan dari mereka bisa sangat berarti dalam membantu aparatur Desa dalam meningkatkan pelayanan publik jika ada permasalahan yang sulit diatasi.

Salah satu inisiatif yang bisa diperhatikan adalah Layanan Mandiri melalui Website Desa, yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban pada tahun 2019. Meskipun memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan, kurangnya sosialisasi, terutama kepada Pemerintahan Desa, bisa menjadi hambatan. Kemungkinan adanya kendala teknis atau kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan fitur-fitur tersebut mungkin juga perlu diperhatikan.

Mahasiswa magang bisa membantu dalam memberikan edukasi dan pelatihan kepada aparatur Desa terkait penggunaan Layanan Mandiri tersebut. Hal ini akan membantu dalam memperbaiki masalah-masalah yang mungkin ada dan meningkatkan aksesibilitas serta efektivitas pelayanan publik yang disediakan melalui platform tersebut. Mengubah sistem administrasi dari manual ke digital di Desa Lembar Selatan merupakan langkah progresif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Terdapat kesempatan besar

untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan adopsi Layanan Mandiri berbasis digital.

Pelayanan yang efektif tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, hemat, dan responsif, tetapi juga tentang mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan rencana dan target yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai. Jika hasil tidak sesuai dengan rencana, maka itu dianggap tidak efektif.

Dalam konteks Layanan Mandiri berbasis digital, pencapaian kerja yang maksimal dan efektifitas dapat terwujud jika penerapan teknologi ini benar-benar memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah desa. Harapannya, website dan aplikasi Layanan Mandiri ini dapat memberikan solusi praktis bagi masyarakat Desa Lembar Selatan dalam mengurus administrasi tanpa harus secara fisik datang ke kantor desa. Pentingnya pelaksanaan magang ini adalah untuk memastikan bahwa penerapan teknologi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Evaluasi yang cermat tentang seberapa efektif Layanan Mandiri ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan publik di Desa Lembar Selatan.

B. Metode

Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan untuk membuat gambaran yang sistematis dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Tujuannya adalah memberikan deskripsi yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diamati.

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menyelidiki fenomena yang terkait dengan pelayanan publik di Desa Lembar Selatan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana proses administrasi dilakukan, respons masyarakat terhadap layanan yang ada, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di desa tersebut.

Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan para peneliti untuk menggali wawasan yang lebih mendalam tentang konteks, pendapat, dan pengalaman individu terkait dengan subjek penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memberikan deskripsi yang komprehensif tentang bagaimana pelayanan publik di Desa Lembar Selatan dijalankan dan diterima oleh masyarakat setempat.

Penelitian ini fokus pada pemahaman masalah-masalah manusia dan sosial di lingkungan sekitar, khususnya terkait dengan pelayanan publik di Desa Lembar Selatan. Metode penelitian melibatkan tiga aspek penting: aspek tempat (lokasi), aspek pelaku (orang yang terlibat), dan aspek aktivitas (kegiatan) dalam situasi sosial untuk mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan.

Terdapat tiga metode utama yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi atau pengamatan: Pengamatan langsung dilakukan untuk memahami pelaksanaan layanan mandiri di Desa Lembar Selatan, dengan melihat secara langsung bagaimana prosesnya dilakukan.
2. Wawancara: Peneliti berkomunikasi langsung dengan para pelaku terlibat dalam pelayanan publik di Desa Lembar Selatan, seperti petugas pemerintahan, masyarakat, atau pihak terkait lainnya. Wawancara ini membantu dalam mendapatkan sudut pandang dan informasi dari perspektif mereka.
3. Dokumentasi: Mengumpulkan informasi dari dokumen resmi atau dokumentasi yang terkait dengan pelayanan publik di Desa Lembar Selatan. Ini dapat berupa laporan-laporan resmi dari Kantor Desa atau informasi lain yang relevan dengan penelitian. Sumber data terbagi menjadi dua:
 1. Data primer: Data yang diperoleh secara langsung dari kegiatan penelitian seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pelaksanaan layanan mandiri di Desa Lembar Selatan.
 2. Data sekunder: Data yang berasal dari sumber lain, seperti laporan-laporan dan informasi dalam bentuk dokumentasi yang

tersedia di Kantor Desa Lembar Selatan atau sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

Penggunaan kombinasi data primer dan data sekunder akan memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang pelaksanaan layanan mandiri serta faktor-faktor yang memengaruhinya di Desa Lembar Selatan. Pendekatan yang digunakan peneliti untuk menilai efektivitas pelaksanaan program Layanan Mandiri di Desa Lembar Selatan didasarkan pada teori efektivitas yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*). Dalam konteks ini, peneliti fokus pada sejauh mana efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari proses implementasinya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pelaksanaan Layanan Mandiri di Desa Lembar Selatan. Dari hasil wawancara dengan Perangkat Desa, terlihat adanya perubahan yang signifikan dalam pelayanan dari masa lalu hingga sekarang. Pak Pujirejo, Kepala Seksis Kesejahteraan, menggambarkan perubahan tersebut, menyebutkan bahwa sejak awal dia menjadi perangkat pada tahun 2003, mereka masih menggunakan mesin ketik. Namun, setelah adanya Dana Desa pada tahun 2015, desa baru bisa membeli komputer. Adanya website dari DisKominfo memungkinkan mereka untuk belajar tentang digitalisasi, dan dia melihat adanya perkembangan yang berarti dalam pelayanan publik sejak saat itu.

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh Pak Jupri, Kepala Urusan Keuangan. Dia menjelaskan perbedaan signifikan antara cara pelayanan terdahulu dan sekarang. Pada masa lalu, mereka menggunakan metode manual dengan mesin ketik, namun sejak adanya Dana Desa, mereka mulai menggunakan teknologi lebih canggih. Kepala Urusan Keuangan ini juga menekankan bahwa dengan adanya website Desa sekitar tahun 2019, kemudian pada tahun berikutnya, mereka mulai melihat perkembangan yang positif.

Kedua informan menyampaikan perubahan signifikan dari penggunaan teknologi hingga penerapan website dan aplikasi Layanan Mandiri di Desa Lembar Selatan. Ini menunjukkan adanya kemajuan dalam pelayanan publik yang terlihat dari perspektif pelaku di lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Secara umum, kepemimpinan adalah kapasitas untuk meyakinkan orang lain untuk mengambil tindakan tertentu untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan Slamet dalam (Sahadi et al., 2020). Pemimpin menjadi salah satu indikator keberhasilan inovasi, bagaimana peran, berkenaan pelaksanaan inovasi yang dapat dilihat dari tanggung jawab, komitmen seorang pemimpin, (Syahputra & Meirinawati, 2018). Artinya menjadi keharusan seorang atasan dan membantu anggotanya dengan ide dan bimbingan agar dapat melaksanakan suatu inovasi. Jika tidak ada yang bertanggung jawab atas inovasi di bawah pemimpin, inovasi tidak akan berhasil, (Atmojo & Meirinawati, 2019). Dalam hal ini, Inovasi pelayanan publik elektronik terdapat penanggung jawab yang diserahkan kepada Kepala Bidang Pengembangan E-Government. Penanggung jawab bertugas dalam menyelenggarakan sebagian tugas dinas dalam lingkup memfasilitasi di bidang pengembangan e-government di Diskominfo Lombok Timur.

Peran pemimpin atau Pembina dalam inovasi layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Lombok Timur ini adalah membina staf dari layanan SabaLombok tersebut, pemimpin mengawasi dan perkembangan layanan. Bahwa dalam Inovasi Pelayanan tidak lepas dari peran dan tanggung jawab seorang pemimpin, terbukti dengan meningkatnya jumlah Pemohon Hibah di tahun 2022 mencapai 160 dari tahun sebelumnya yang hanya berjumlah berjumlah 140 pemohon.

Apabila masyarakat pelaku usaha mikro, kecil menengah (UMKM) yang ingin mengajukan bantuan melalui website sabaLombok.TimurLombok.go.id.

Tim layanan SabaLombok berdedikasi untuk mengedukasi masyarakat tentang inovasi layanan SabaLombok seluas mungkin. Di Lombok Timur. Namun, hal ini belum mencakup keseluruhan, dikarenakan masih adanya masyarakat yang belum tahu terkait keberadaan aplikasi ini serta belum memahami cara penggunaan cara kerja aplikasi sabaLombok tersebut.

2. Pembahasan

Pada penelitian ini, terkait permasalahan yang terjadi yaitu kesulitan masyarakat terkait perubahan yang berganti secara elektronik dikarenakan sebelumnya pelayanan dilakukan manual, seperti yang dikeluhkan oleh pengaju hibah terkait permasalahan teknis minimnya pengetahuan dan juga kerumitas cara kerja SabaLombok. Untuk mengatasi hal itu Diskominfo dan Sekretariat daerah Lombok Timur dengan cara melakukan sosialisasi dilaksanakan bertahap dan penguatan regulasi. Sedangkan terkait keluhan serta kesulitan cara kerja SabaLombok diatasi gunakan fitur obrolan langsung, seperti yang dinyatakan. Fitur yang terhubung ke administrator admin SabaLombok untuk agar bisa berkomunikasi dengan cara pemohon dapat memberikan pertanyaan terkait kendala maupun saran yang dilakukan pada jam kerja kantor.

Human Capital (Kemampuan Sumber Daya) Kapasitas sumber daya juga berdampak pada keberhasilan inovasi. Sumber daya memiliki peran penting dalam organisasi, Sumber daya memiliki peran penting dalam Organisasi, (Ruhana, 2012). Sumber daya merupakan salah satu Fokus penting yang berakitan erat dengan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan arahan yang ada, (Nuraini & Prathama, 2022). Pegawai dengan pengetahuan yang komprehensif akan lebih mampu dan kompeten, yang akan mempercepat adopsi inovasi, (Fadilla, 2016).

Pada penelitian ini pelayanan memiliki 1 tenaga ahli dan 1 programmer bertanggung jawab untuk memastikan kualitas layanan. Dua staf tersebut dipegang oleh staf yang telah memiliki keahlian sesuai bidangnya. 1 programmer memegang beberapa aplikasi tidak hanya

jumlah seluruh aplikasi mencapai 190 dari jumlah pegawai yang hanya sekitar 30 orang yang terdiri dari Tenaga ahli Non PNS untuk didisposisikan sebagai programmer dalam membangun aplikasi untuk menjadi web programmer, sistem analis, pengelola jaringan dan server, sehingga dalam proses inovasi sistem aplikasi bantuan sabaLombok dibentuk sebuah tim mengelola sabaLombok yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

Namun terkait SDM yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil di Dinas Komunikasi Dan Informatika Lombok Timur masih belum memadai, terdapat hanya ada beberapa saja Sumber Daya Manusia yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil itupun tidak mencukupi untuk pembangunan aplikasi apabila programmernya dari pegawai negeri sipil Keberhasilan inovasi selanjutnya yaitu teknologi yang menjadi unsure utama dalam pelaksanaannya, Fontana dalam (Sari, 2014) yang menerangkan bahwa keberhasilan suatu inovasi transformasi cara yang lama input lalu dikombinasi dengan cara yang baru menjadi output (teknologi) yang bisa menghasilkan suatu perubahan.

Selanjutnya, (Sartika, 2015) menyebutkan bahwa inovasi teknologi dalam proses layanan agar lebih efektif serta memberikan keunggulan kompetitif. Hal tersebut menjadi penting untuk sebuah organisasi agar dapat bertahan dengan cara mengikuti perkembangan teknologi, (Choiriyah & Fanida, 2018). Hal itu terjadi pula pada layanan SabaLombok yakni suatu layanan dari hasil inovasi teknologi. Layanan tersebut dilakukan secara elektronik menggunakan situs website dan aplikasi. melalui Timur LIVE. Aplikasi Lombok Timur awalnya lahir dari Komisi Pemberantas Korupsi (KPK), agar diminta menggunakan aplikasi untuk proses pengajuan hibah, aplikasi sabilulungan dari Pemkot Bandung kemudian di refleksi di Pemerintah Lombok Timur dengan menggunakan infomasi berbasis web dengan alamat sabaLombok.TimurLombok.go.id selain berbasis web masyarakat juga bisa melakukan pengajuan melalui aplikasi Live.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang inovasi pelayanan elektronik Pemerintah Lombok Timur telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk Inovasi Pelayanan tersebut, maka dari itu disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan jumlah dari pemohon semakin meningkat tiap tahunnya, Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Pada aspek kepemimpinan tidak lepas dari tugas dan komitmen dalam inovasi layanan elektronik, termasuk tanggung jawab manajemen dan organisasi. dibuktikan dengan peningkatan jaringan inovatif dan strategi kebijakan ketiga manajemen resiko ditunjukkan dalam mengelola resiko atau kendala-kendala yang terjadi dapat dicapai secara memadai dan tidak akan terulang di masa depan, keempat kemampuan sumber daya manusia inovasi pada layanan SabaLombok ini sudah memiliki kemampuan yang baik walaupun dari segi kuantitas masih belum memadai.

Persembahan

Penelitian ini saya persembahkan kepada kerabat yang telah membantu. Terimakasih juga kepada orang terdekat yang selalu memberikan support dan doa untuk saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Andi, N. d. (2021). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Technology and Social for Community Service*, 3(1).
- Andrianto, N. (2007). *Good E-Government: Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui E Government*. Banyu Media.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informasi Di Kabupaten Purwakarta. *Politikom Indonesiana*, 3(1),
- Febria, R. (2016). Penerapan Layanan EGovernment Dalam Perwujudan Good Government di Pemerintahan Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238-246.
- Handayaniingrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan*

- Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Amalia, A., & Islami, L. (2021). Peran Dinas Komunikasi dan Informatika. *PANTAREI*, 05(02).
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. 1, 9.
- APJII. (2017). Penetrasi& PerilakuPengguna Internet Indoensia 2017. *teknopreneur.com*.
- APJII. (2020). Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019-2020. *Indonesia Survey Cneter*.
- Artha Uly, Y. (2022). Meski Terus Tumbuh, Sektor Digital Masih Punya Banyak PR. *KOMPAS.com*. <https://www.kompas.com/>
- Atmojo, A. B. T., & Meirinawati.5tgh (2019). Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah(ACS) Berbasis Aplikasi Di Dinas Perhubungan Kabupaten PonorogoPublika, 7(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27556>
- Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Pelayanan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 6(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/23169>
- Fadilla, A. N. (2016). InovasiLayanan Informasi Perkara Gerbsng Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Publika*, 4(10), Article 10. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/17226>
-