

E-SuKet: Peningkatan Kualitas Layanan Desa Tenggarang Kecamatan Tenggarang Kabupaten Bondowoso melalui Implementasi Layanan Surat Keterangan Berbasis Elektronik

Januar Adi Putra^{1*}, Beny Prasetyo², Lutfie Ariefianto³

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer/Universitas Jember, ³Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan/Universitas Jember

*Korespondensi

E-mail: januaradi.putra@unej.ac.id

Riwayat Artikel:

Dikirim: 17-06-2022

Direvisi: 03-07-2022

Diterima: 30-09-2022

Abstract: *Pelayanan publik yang baik bagi seluruh masyarakat merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh seluruh lembaga pemerintahan. Hal ini sebagai bagian dari perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (good government governance). Berdasarkan data yang dihimpun oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) (UNEJ, 2019) Universitas Jember (UNEJ), Desa Tenggarang yang terletak di Kecamatan Tenggarang Kabupaten Bondowoso memiliki beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Tidak adanya media sebagai wadah pengaduan keluhan/aspirasi masyarakat & pengurusan surat izin/keterangan yang masih dilakukan dengan cara manual membutuhkan waktu lama. Kondisi ini membuat permasalahan yang dialami warga tidak dapat tertangani dengan baik. Jarak pemukiman antar warga dan dengan balai desa cukup jauh. Hal ini menyebabkan masyarakat malas untuk menyampaikan permasalahan / aspirasinya karena dibutuhkan usaha yang cukup besar untuk mencapai balai desa, pengurusan surat izin yang masih dilakukan secara manual juga sangat menyita waktu masyarakat. Sementara disisi lain banyak kebutuhan pada masyarakat perlu penanganan/respon yang cepat*

Kata Kunci:

Pelayanan, Publik, Desa, Pengaduan

Pendahuluan

Pada awalnya teknologi berkembang secara lambat. Namun seiring dengan kemajuan tingkat kebudayaan dan peradaban manusia perkembangan teknologi berkembang dengan cepat. Semakin maju kebudayaannya, semakin berkembang teknologinya karena teknologi merupakan perkembangan dari kebudayaan yang maju dengan pesat (Adib, 2011). Terobosan teknologi di bidang mikro-elektronika, bio teknologi, telekomunikasi, komputer, internet, dan robotik telah mengubah secara mendasar cara-cara kita mengembangkan dan mentransformasikan

teknologi ke dalam sektor produksi yang menghasilkan barang dan jasa dengan teknologi tinggi (Buhal, 2020)

Menurut (Presiden Indonesia, 2003) Teknologi informasi dan komunikasi juga mencakup semua golongan masyarakat, termasuk pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam pengembangan pembangunan kota pintar, salah satunya adalah aplikasi untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan layanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kemajuan teknologi dapat memudahkan semua orang untuk berkomunikasi dan mendapat informasi dari berbagai sumber yang disediakan. Kemajuan teknologi sendiri telah merambah ke banyak bidang, seperti bidang perdagangan, bidang kesehatan, bahkan pemerintah telah mulai menerapkan teknologi sebagai inovasi untuk mengerjakan pekerjaannya.

Terbitnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 (Inpres Nomor 3, 2013) tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government menjadi awal pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) di seluruh tingkatan pemerintahan di Indonesia (Republik Indonesia, 2003). Ringkas kata kemajuan teknologi saat ini benar-benar telah diakui dan dirasakan memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan umat manusia (Dwiningrum, 2012). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang perekonomian, sosial kemasyarakatan, politik, hingga kebijakan pemerintah (Hartianingsih, 2010)

Inpres tersebut menekankan akan pentingnya pemanfaatan TIK dalam tata kelola informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Damanik, 2017). Penerapan e-Government merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada publik untuk mengakses informasi, sehingga publik dapat melakukan pengawasan kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah (Romli & Nurlia, 2017). Menurut (Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa memberikan pelayanan yang bermutu tinggi berdasarkan prinsip dan tujuan pelayanan, dan fungsi utama pemerintahan yang baik yaitu mampu menyediakan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk barang, jasa, dan / atau jasa administrasi.

Melalui layanan e-Government, masyarakat dapat dengan cepat untuk mendapatkan informasi ataupun memberikan informasi kepada publik. Kemudahan komunikasi dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi namun bagi warga desa kemudahan komunikasi dapat digunakan untuk menyebarkan informasi yang dimiliki kepada khalayak ramai. Salah satu pemerintahan yang mulai menerapkan TIK adalah Pemerintah Kabupaten Bondowoso. Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu kabupaten di

Provinsi Jawa Timur yang memiliki perkembangan TIK cukup pesat. Pemerintah Kabupaten Bondowoso telah menerapkan e-Government hingga ke level pemerintah desa yaitu dengan mengembangkan Sistem Administrasi dan Informasi. (Gie, 1993) menyatakan administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu sedangkan informasi (Davis, 1999) adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

Desa (SAID) yang saat ini telah diterapkan di 90 desa. Kabupaten Bondowoso memiliki luas 1.586 km², terdiri dari 23 kecamatan dengan topografi yang berbeda-beda. Dengan kondisi ini setiap kecamatan maupun desa memiliki tantangan tersendiri dalam proses pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satunya yang terjadi di Desa Tenggarang yang berada di Kecamatan Tenggarang. Berdasarkan roadmap rumusan masalah dan solusi pada pengabdian sebelumnya dan didukung dengan hasil observasi lapang terkini yang dilakukan tim pengabdian pada mitra, permasalahan saat ini yang perlu dituntaskan adalah terkait layanan surat keterangan. Layanan ini masih dilakukan secara manual sampai saat ini. Tidak jarang warga harus bolak-balik dan lebih dari satu hari untuk pengurusan surat keterangan. Tentunya kondisi ini cukup menyita waktu dan tenaga masyarakat. Pun demikian bagi aparat Pemerintah Desa juga merasakan hal yang sama. Sehingga pada pengabdian tahun ini, tim akan berfokus untuk membangun layanan surat keterangan berbasis elektronik (E-SuKet). Solusi ini juga sebagai wujud nyata untuk mendukung pemerintah untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (good government governance).

Upaya pemerintah untuk lebih mendekatkan interaksi atau komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan asas keterbukaan dan transparansi pemerintah terhadap seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tim pengusul terhadap permasalahan terkini yang dialami mitra, maka pada tahun ini tim pengabdian akan berfokus untuk pengembangan aplikasi untuk pengurusan surat keterangan/administrasi sebagai solusi permasalahan. Adapun kegiatan analisis dapat dilihat pada Gambar 1. Aplikasi yang akan dikembangkan memiliki beberapa modul diantaranya: (1) Modul Surat Keterangan, (2) Modul Rekomendasi Prioritisasi.

Modul Surat Keterangan berisi tentang layanan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan surat keterangan yang disesuaikan dengan mekanisme dan SOP yang ada. Substansi surat keterangan menyesuaikan bidang yang dilayani pada Pemerintah Desa Tenggarang. Modul kedua yaitu modul rekomendasi prioritas penanggulangan keluhan/aspirasi. Modul ini berisi tentang rekomendasi perangkan keluhan yang dapat ditanggapi terlebih dahulu. Pengembangan aplikasi ini akan dilaksanakan selama kurun waktu 2 (dua) tahun.

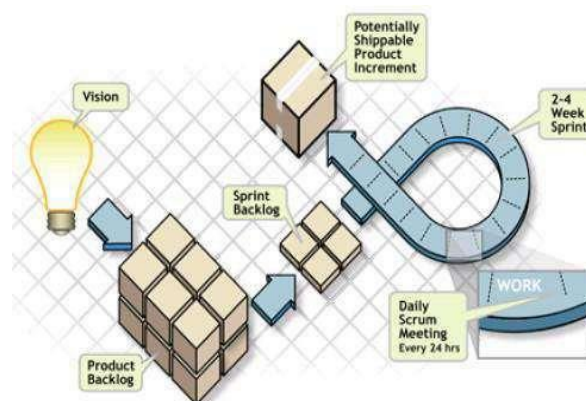
Gambar 1. Analisis Situasi Mitra



Metode

Berisi Secara keseluruhan pengabdian direncanakan dilakukan dalam 3 tahun. Pada fase/tahun pertama ini aplikasi yang dikembangkan berfokus pada modul laporan. Untuk membangun sebuah sistem dibutuhkan sebuah model dalam pengembangannya. Dalam pengabdian ini model yang digunakan adalah model scrum seperti pada gambar 2. Model Scrum terdiri dari tim Scrum dan peran-peran yang diperlukan, acara (event), artefak (artifact), dan aturan main. Aturan main dari Scrum mengikat acara peran, dan artefak serta menggambarkan hubungan dan interaksi antara satu komponen dengan yang lainnya (Azdy, 2012).

Gambar 2. Model Scrum (Sommerville, 2010)



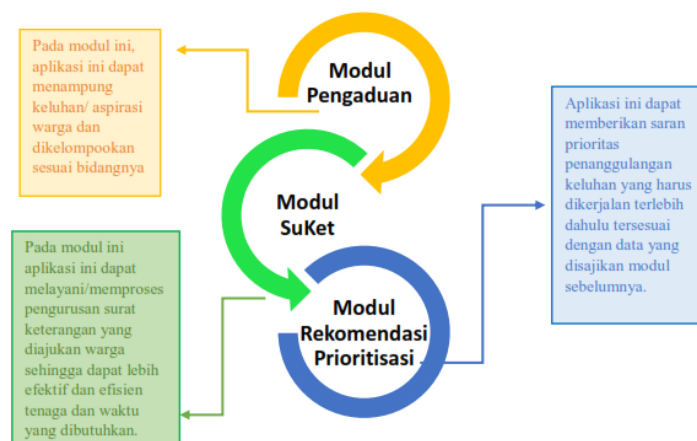
Keterangan model Scrum :

A. Peranan :

1. Product owner : Peran ini nantinya membuat daftar kebutuhan berprioritas yang disebut dengan Product backlog dan bertanggung jawab terhadap nilai bisnis dari sebuah produk.
2. ScrumMaster : Peran ini memastikan tim pengembang dapat bekerja secara fungsional dan produktif. Selama Sprint, ScrumMaster

- memastikan tim tetap pada tujuannya.
3. Tim : self-organize atau tim pengembang untuk menyelesaikan pekerjaan.
- B. Acara :
1. Sprint planning : tim bertemu dengan Product owner untuk memilih pekerjaan yang akan diselesaikan selama Sprint. Selama Sprint planning (meeting), tim (pengembang) memilah urutan teratas dari Product backlog (yang kemudian disebut dengan Sprint backlog), dan menentukan bagaimana cara pengimplementasiannya.
 2. Daily Scrum : tim bertemu setiap hari untuk membicarakan progres yang telah diberi batasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah diberikan.
 3. Sprint review : tim mendemonstrasikan apa yang telah diselesaikan selama Sprint kepada Product owner.
 4. Sprint retrospective : tim mencari cara untuk meningkatkan produk dan proses.
- C. Artefak :
1. Product backlog : daftar prioritas dari proyek yang diinginkan.
 2. Sprint backlog : kumpulan pekerjaan yang disetujui oleh tim untuk diselesaikan dalam satu Sprint, dipecah menjadi beberapa task.
 3. Burndown chart : tampilan sekilas terhadap pekerjaan yang tersisa.
- D. Sosialisasi dan Pelatihan
- E. Monitoring & Evaluasi

Gambar 3. Gambaran Produk Penelitian



Hasil

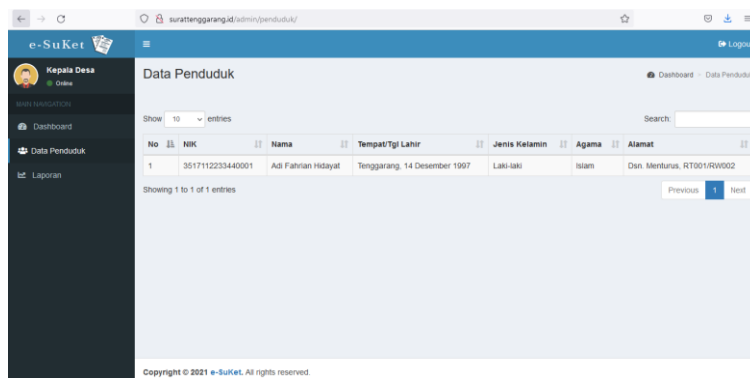
Berdasarkan metode penelitian yang telah di rancang, maka pengabdian dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan sasaran. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan observasi yang telah dilaksanakan, maka aplikasi

terintegrasi berhasil dibangun dan masih terus dikembangkan.

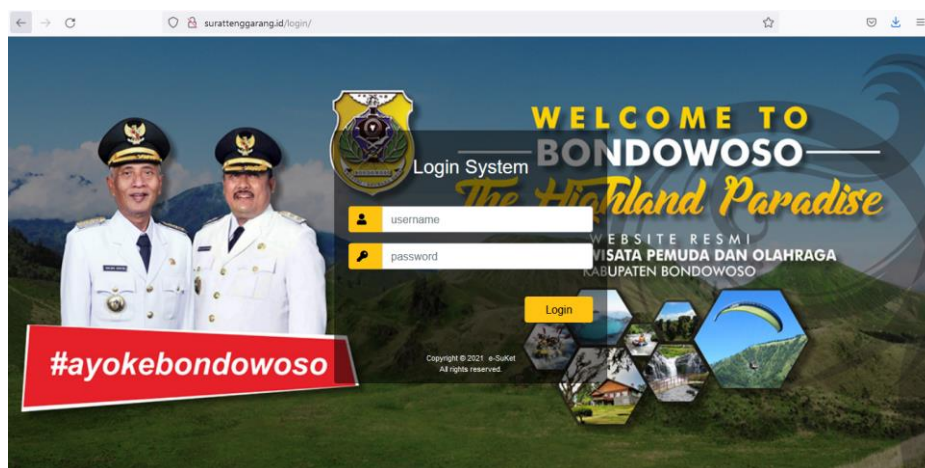
Gambar 4. Sistem yang telah dikembangkan



Gambar 5. Halaman data penduduk desa



Gambar 6. Halaman Login Sistem



Diskusi

Kegiatan monitoring & evaluasi pada fase ini dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi yang telah dikembangkan berjalan dengan baik dan mampu mengatasi permasalahan mitra. Monitoring dilaksanakan dengan memantau penggunaan aplikasi dan membantu mitra apabila mengalami kendala dalam

penggunaannya. Untuk menilai keberhasilan kegiatan pada fase ini maka akan dilakukan evaluasi awal (sebelum kegiatan dilakukan) dan evaluasi akhir (setelah kegiatan dilakukan) dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada mitra. Setelah aplikasi selesai dibangun dan dinyatakan siap untuk digunakan, tim pengusul akan melakukan serah terima sistem kepada mitra. Dalam proses serah terima ini juga dilakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi sebagai wujud transfer teknologi dari tim pengusul kepada mitra. Sehingga mitra dapat menggunakan aplikasi dengan baik dan benar sesuai dengan fungsinya.

Hal yang mungkin bisa dilakukan Pemerintah Kabupaten Bondowoso untuk menerapkan *e-Government* hingga ke level pemerintah desa yaitu dengan mengembangkan Sistem Administrasi dan Informasi

1. Publikasi (komunikasi satu arah) adalah publikasi adalah setiap tindakan atau rancangan/desain produk yang menarik khalayak, seperti informasi yang mempunyai nilai berita sehingga menarik perhatian dan dukungan khalayak (Liliweri, 2011) dalam hal ini Layanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat
2. Interact (komunikasi dua arah) adalah Interaksi adalah satu pertalian sosial antar individu sedemikian rupa sehingga individu yang bersangkutan saling mempengaruhi satu sama lainnya (Chaplin, 2011) dalam hal ini sudah tersedia media pendukung interaksi antara Pemerintah Kabupaten Bondowoso dengan masyarakat.
3. Transact (Transaksi), adalah Pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis. (Skousen, Stice, & Stice, 2009) dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bondowoso membebaskan biaya kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya melalui Layanan Aspirasi Masyarakat, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik, masyarakat dibebaskan biaya seminimal mungkin

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan sampai saat ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang telah dibangun dapat membantu warga desa untuk membuat surat keterangan. Pembuatan aplikasi ini telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang terlibat. Data yang disajikan telah disesuaikan dengan data pada kondisi real sehingga informasi yang dihasilkan memiliki tingkat keakuratan yang cukup tinggi. Berdasarkan capaian luaran pengabdian yang dihasilkan hingga saat ini, terdapat beberapa saran yang dapat memperkaya hasil pengabdian/pengabdian lebih lanjut: (1) Dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat secara terus menerus agar penggunaan aplikasi meningkat dan meluas. (2) Perlu review modul aplikasi secara berkala untuk memastikan

aplikasi berjalan dengan baik.

Daftar Referensi

- Adib, M. (2011). *Filsafat ilmu: onto-logi, epistemologi, aksiologi, dan logika ilmu pengetahuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azdy, R. (2012). Implementasi Scrum Pada Pengembangan Software Terdistribusi. *Seminar Nasional Informatika*, 32-37.
- Buhal. (2020). *Visi Iptek memasuki milenium*. Jakarta: UI Press.
- Chaplin, J. (2011). *Kamus Psikologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Damanik, M. (2017). E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah. 151-164.
- Davis, G. (1999). *Kerangka dasar sistem informasi manajemen*. Jakarta.
- Dwiningrum, S. (2012). *Ilmu sosial & Budaya dasar*. Yogyakarta: UNY Press.
- Gie, T. (1993). *Unsur-unsur Administrasi*. Yogyakarta.
- Hartianingsih. (2010). Persepsi masyarakat terhadap diseminasi informasi daerah.
- Indonesia, P. (2009). *Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 1-77.* Retrieved from <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- Inpres Nomor 3. (2013). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Retrieved from https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+no+mor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi : Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Presiden Indonesia . (2003). E-government, P., & Indonesia, P. R. *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.
- Romli, O., & Nurlia, E. (2017). Lemahnya Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Dalam Melaksanakan Fungsi Pemerintahan Desa (Studi Desa Tegalwangi Kecamatan MenesKabupaten Pandeglang. *CosmoGov*.
- Skousen, F., Stice, J., & Stice, E. (2009). *Akuntansi Keuangan Menengah Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

UNEJ, L. (2019). Sistem Informasi Desa Binaan Universitas Jember Pusat Pemberdayaan Masyarakat. *LP2M UNEJ*.