

IMPROVING PUBLIC SERVICE QUALITY IN REALIZING IT-BASED SMART VILLAGE "PUBLIC REPORTING SYSTEM" THROUGH APPLICATION OF VILLAGE SERVICE INFORMATION SYSTEM (SIPEDES)

AT Hendrawijaya¹, Fuad Hasan², Lutfi Ariefianto³

^{1,2,3})Program Studi Pendidikan Masyarakat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember
e-mail: hendrawijayapls.fkip@unej.ac.id

Abstrak

Lembaga pemerintah sudah seharusnya memenuhi tuntutan terkait pelayanannya yang berkualitas untuk seluruh masyarakat. Hal inilah merupakan wujud dari sebagian bentuk tata kelola pemerintahan yang diharapkan oleh masyarakat dan juga dikenal dengan wujud Good government governance). Salah satu desa di kabupaten jember lebih tepatnya yakni desa tegalsari kecamatan ambulu yang merupakan salah satu desa binaan bagi prodi pendidikan masyarakat universitas jember merupakan salah satu desa yang sudah menjadi tempat sasaran penyelenggaraan program-program permodelan keilmuan serta tempat penelitian dan pengabdian masyarakat. Beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yaitu tingkat proses keterbukaan dan interaksi antara pemerintah desa dengan warga yang belum maksimal, belum adanya media sebagai wadah pengaduan keluhan/aspirasi masyarakat, sehingga belum bisa tersampaikan dan tertampung dengan baik. Maka hal ini membuat permasalahan yang dialami warga tidak dapat tertangani dengan baik oleh pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat. Factor penyebabnya adalah khususnya bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya dengan kantor desa cukup jauh. Sedangkan pihak BPD pengurusan surat yang masih dilakukan secara manual juga sangat menyita waktu masyarakat. Hasil identifikasi kebutuhan banyak kebutuhan pada masyarakat perlu penanganan/respon yang cepat. Tidak jarang warga kehilangan kesabaran untuk pengurusan administrasi tersebut. Karena beberapa surat keterangan bersifat darurat, misalnya: surat keterangan tidak mampu ketika warga mengalami kendala pembayaran di rumah sakit, surat pengantar keterangan kelakuan baikdan juga berbagai kasus surat pengantar lainnya.

Kata kunci: Sipedes, Smart Villages Dan Sistem Pelayanan Pubik

Abstract

Government institutions should meet the demands related to quality services for the entire community. This is a form of governance that is expected by the community and is also known as the form of Good government governance). One of the villages in the district of Jember, more precisely the village of Tegalsari, Ambulu sub-district, which is one of the target villages for the community education study program at the University of Jember, is one of the villages that has become a target place for organizing scientific modeling programs as well as a place for research and community service. Some of the problems related to the quality of public services for the community are the level of openness and interaction between the village government and residents that has not been maximized, the absence of media as a forum for complaints / community aspirations, so that they cannot be conveyed and accommodated properly. As a result, problems experienced by residents cannot be handled properly by the village government as a community servant. The causative factor is especially for people whose residence location with the village office is quite far. Meanwhile, the BPD letter processing that is still done manually is also very time-consuming for the community. The results of identifying the needs of many needs in the community need to be handled / responded to quickly. It is not uncommon for residents to lose patience with the administration. Because some certificates are emergency in nature, for example: a certificate of incapacity when residents experience payment problems at the hospital, a cover letter of good behavior certificate and also various other cases of cover letters..

Keywords: Sipedes, smart villages and public service system

PENDAHULUAN

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 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* menjadi awal pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) di seluruh tingkatan pemerintahan di Indonesia (Republik Indonesia, 2003). Inpres tersebut menekankan akan pentingnya pemanfaatan TIK dalam tata kelola informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Damanik & Purwaningsih, 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. (Sari & Winarno, 2012). 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 Jember. Kabupaten Jember merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki perkembangan TIK cukup pesat. Pemerintah Kabupaten Jember telah menerapkan *e-Government* hingga ke level pemerintah desa yaitu dengan mengembangkan Sistem Administrasi dan Informasi Desa (SAID) yang saat ini telah diterapkan di 90 desa. Kabupaten Jember 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 data dan informasi yang didapatkan pada Masyarakat di Desa Tenggarang mengalami kendala dalam penyampaian aspirasi/keluhan kepada Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Setelah tim pengusul melakukan analisis permasalahan di lapangan, permasalahan tersebut terjadi karena jarak pemukiman antar warga dan juga dengan balai desa cukup jauh. Kondisi ini mengakibatkan permasalahan/informasi yang dikeluhkan warga tidak dapat tertangani atau diketahui oleh pihak BPD dengan cepat. Sementara disisi lain banyak permasalahan yang terjadi pada masyarakat perlu penanganan/respon yang cepat. Sering terjadi kondisi permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat terlambat direspon/diketahui oleh BPD. Sehingga masalah yang terjadi dimasyarakat terbengkalai dan mendapatkan respon maupun solusi yang cukup lama/terlambat. Permasalahan ini juga didukung dengan tidak tersedianya wadah yang mampu menampung sekaligus menyalurkan informasi keluhan/aspirasi masyarakat dengan baik dan cepat.

Berdasarkan perkembangan kemajuan teknologi yang telah memasuki era revolusi industri 4.0, dan didukung dengan kebijakan pemerintah pusat dan daerah yang mendorong seluruh lembaga pemerintah untuk menggunakan *e-Government*, telah mendorong hadirnya inovasi-inovasi dalam layanan *e-Government* (Wirawan, 2020; A.H Rahadian, 2019). Hadirnya *e-participation*, *e-performance*, *e-administration*, dan lain-lain telah mendukung pemerintah untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik /*good government governance* (Susila Wibawa, 2019). 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 (Pujawan, I Nyoman.2015).

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan pada mitra dan di Desa Tegalsari, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember, maka didapatkanlah permasalahan umum yang terjadi pada mitra antara lain; Tidak adanya media sebagai wadah pengaduan keluhan/aspirasi masyarakat, sehingga keluhan masyarakat tidak tersampaikan dan tertampung dengan baik. Kondisi ini membuat permasalahan yang dialami warga tidak dapat tertangani dengan baik; Jarak pemukiman antar warga dan juga dengan balai desa cukup jauh. Hal ini menyebabkan masyarakat malas untuk menyampaikan permasalahan / aspirasinya karena dibutuhkan usaha yang cukup besar untuk mencapai balai desa.; Tidak terklasifikasinya dengan baik setiap permasalahan dan pengaduan, sehingga permasalahan yang sama sering disampaikan berulang-ulang. Bahkan tidak jarang terjadi kesalahan penanganan pada permasalahan, karena keluhan yang masuk tidak tersampaikan pada bidang/badan desa yang sesuai substansinya; Tidak adanya skala prioritas penanganan terhadap keluhan/permasalahan. Setiap keluhan masyarakat yang masuk seharusnya memiliki tingkat urgensi yang berbeda, sehingga memerlukan prioritas penanganan yang berbeda juga. Tidak adanya skala prioritas ini menyebabkan sering terjadinya kesalahan penanganan permasalahan



Gambar 1. Keluhan Masyarakat

METODE

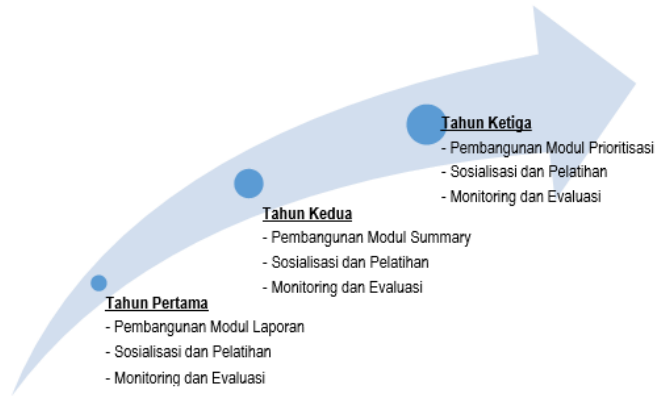
Berdasarkan hasil analisis tim pengusul terhadap permasalahan yang dialami mitra, maka kegiatan pengabdian ini akan membangun sebuah aplikasi berbasis mobile untuk menampung keluhan dan aspirasi masyarakat. Aplikasi yang akan dibangun memiliki beberapa modul diantaranya: (1) Modul Laporan, (2) Modul Rekomendasi Prioritisasi (Purnomo, 2017). Modul laporan berisi tentang pelaporan keluhan sesuai dengan bidang laporan yang akan disampaikan, yaitu bidang pendidikan, bidang pariwisata, bidang kesehatan, bidang pertanian, bidang infrastruktur dan bidang kebersihan dan lingkungan hidup. Modul summary berisi tentang rekapan semua data laporan keluhan/aspirasi (Husada.et al., 2022). Modul ketiga yaitu modul rekomendasi prioritas penanggulangan keluhan/aspirasi. Modul ini berisi tentang rekomendasi perangkingan keluhan yang dapat ditanggapi terlebih dahulu. Pengembangan aplikasi ini akan dilaksanakan selama kurun waktu 3 (Tiga) tahun

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun pertama pengembangan aplikasi berfokus pada modul laporan. Pada aplikasi ini, pengguna akan terbagi ke dalam 4 (empat) jenis pengguna yang berbeda, yaitu warga, kepala desa, BPD, dan operator desa (Rewaldhi et al., 2020). Warga memiliki akses untuk menyampaikan laporan baik keluhan atau masukan bagi desa. Kepala Desa memiliki peran sebagai pihak pengawas dan dapat melihat semua keluhan/aspirasi yang disampaikan warga. BPD berperan sebagai pihak yang memvalidasi segala keluhan yang masuk. Operator desa berfungsi sebagai pihak yang melaksanakan hasil validasi yang dikirim oleh BPD yang nantinya akan diproses dan segera ditindaklanjuti. Keluhan yang diterima oleh BPD memiliki tenggang waktu 3x24 jam. Apabila keluhan melebihi tenggang waktu tersebut maka keluhan akan disalurkan kepada operator desa.

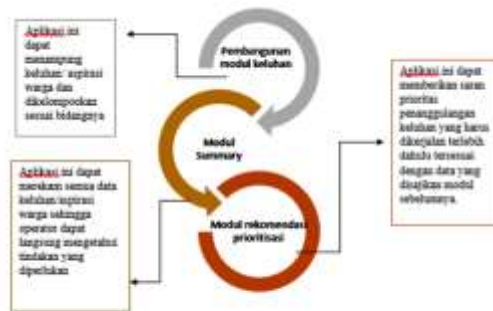
Secara keseluruhan pengabdian direncanakan dilakukan dalam 3 tahun. Pada fase/tahun pertama ini aplikasi yang dikembangkan berfokus pada modul laporan. Untuk membangun sebuah sistem dibutuhkan sebuah model dalam pengembangannya. Dalam pengabdian ini model yang digunakan adalah model scrum seperti pada gambar 1. 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 (Afrinando, R., 2012).

Pada kegiatan pengabdian ini, tim pengusul telah merumuskan metode pelaksanaan untuk mewujudkan solusi yang telah ditentukan. Dasar pertimbangan dalam merumuskan metode pelaksanaan adalah masalah yang dihadapi oleh mitra dan solusi yang ditawarkan. Solusi yang ditawarkan didukung penuh oleh kepakaran ilmu setiap anggota tim pengusul yang diperkaya dengan lintas bidang keilmuan (Chopra, Sunil, Meindl, Peter. 2022). Metode pelaksanaan akan dibagi kedalam beberapa tahapan yang telah dirumuskan dan disusun secara sistematis. Metode pelaksanaan terbagi kedalam 3 tahapan besar yang terbagi kedalam 3 tahun seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Roadmap Pelaksanaan Kegiatan

IPTEK yang akan diimplementasikan berupa sebuah aplikasi berbasis mobile yang telah dirancang dan dikembangkan sesuai dengan rumusan solusi permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Aplikasi yang dibangun terdiri dari 3 modul yaitu: (1) Modul Laporan, (2) Modul Summary, (3) Modul Rekomendasi Prioritisasi. Setiap modul dikembangkan secara parsial pada setiap tahun (selama 3 tahun jalannya kegiatan pengabdian). Sehingga pada tahun pertama, mitra sudah dapat menggunakan aplikasi dengan modul laporan. Pada tahun kedua, mitra dapat menggunakan modul summary (Didiek S. Wiyono & Yusep Rosmansyah, 2022). Pada tahun ketiga, mitra dapat menggunakan semua modul seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Gambaran Teknologi yang akan diimplementasikan kepada

Gambar 3. Teknologi yang akan diimplementasikan

Dalam proses pelaksanaan pengabdian ini, tim secara intens dan terjadwal terjun ke lapangan bertemu dengan mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dirasakan mitra. Kegiatan ini dilakukan agar aplikasi yang dibangun mampu menjadi solusi yang efektif dan efisien serta tepat sasaran bagi mitra.



Gambar 4. Diskusi dengan mitra

Gambar 4. Diskusi dengan mitra

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan sampai saat ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang telah dibangun dapat membantu warga desa untuk menyampaikan laporan mengenai desa kepada mitra yang merupakan bagian pada modul laporan. 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. Terdapat beberapa saran yang dapat menambah hasil pengabdian lebih lanjut: Informasi yang dihasilkan dari modul laporan akan perlu terus diperbarui secara berkala untuk mengidentifikasi apabila terdapat perubahan yang nantinya dibutuhkan oleh user.

SARAN

Pengabdian ini bersifat multi years, mudah-mudahan di tahun ke dua dan ke tiga akan memperoleh lagi support pendanaan supaya target tahun ke 3 benar dapat mewujudkan suatu aplikasi yang dapat mempermudah pelayanan public di desa sabrang kecamatan Ambulu kabupaten jember sebagai salah satu desa smart village yang memiliki suatu aplikasi khusus untuk menangani pelayanan public berbasis IT, serta pioneer aplikasi e-report system terbaru untuk pelayanan public dan dapat diadopsi oleh desa-desa lainnya. Aplikasi tentunya jauh dari kesempurnaan maka akan diperbaharui dan disempurnakan di waktu berjalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LP2M Universitas Jember yang telah memberi dukungan financial terhadap pengabdian ini sehingga di tahun pertama ini telah diperoleh melalui FGD apa saja permasalahan public yang saat ini sangat diperlukan oleh masyarakat dengan cepat dan efisien. Dengan aplikasi teknologi informasi serta pendidikan masyarakat kami mendampingi desa binaan program studi Pendidikan Masyarakat FKIP Unej untuk menjawab permasalahan masyarakat yang urgent tadi, semoga tahun kedua dukungan finansial dari LP2M dan Dana Desa dapat diwujudkan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- A.H Rahadian. (2019). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar Stiarni*, 6(1), 85–94.
- Afrinando, R.. (2012) “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rantai Pasok Minyak Sawit Mentah Berbasis Gis”, Padang.
- Chopra, Sunil, Meindl, Peter. 2022 “*Supplu Chain Management: Strategy, Planning And Operations*, 2nd Edition, Pretince-Hall, New Jersey.
- Didiek S. Wiyono & Yusep Rosmansyah. 2022. *Review Peranan Teknologi Informasi/Information Technology (It) Dalam Manajemen Rantai Pasok/Supply Chain Management (Scm)*.
- Lp2m-Unej. (2019). Sistem Informasi Desa Binaan Universitas Jember Pusat Pemberdayaan Masyarakat Lp2m Unej. Retrieved March 7, 2019, From [Http://Portallink.Web.Id/Portal/Detail](http://portallink.web.id/portal/detail).
- Husadha, C., Istianingsih, I., Hidayat, W. W., Prasetyo, E. T., Suryati, A., & Suraji, R. (2022). Persiapan Pembuatan Modul Penunjang Jabatan Fungsional Dosen. *Jurnal Pemberdayaan Umat*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.35912/jpu.v1i1.767>.
- Pujawan, I Nyoman. 2015 “*Supply Chain Management*, Edisi Pertama”, Guna Widya, Surabaya
- Purnomo, D. (2017). Model Prototyping Pada Pengembangan Sistem Informasi. *J I M P - Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 2(2), 54–61. <https://doi.org/10.37438/jimp.v2i2.67>
- Rewaldhi, M. R., Anwar, H. S., & Malik, I. (2020). *Artikel Peran Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Dalam Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Tahun 2020 Di*. 5(6), 70–79.
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>