

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Smart Kampung (Studi Kasus: Di Kampung Perawang Barat Kabupaten Siak)

* Wawan Agustiono Gultom¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : wawanagustionogultom@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Smart Kampung. Penelitian dilaksanakan dengan metode kuantitatif tipe deskriptif. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu Kepala desa atau penghulu kampung Perawang Barat, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, Staff Admin Website Perawang Barat, dan Masyarakat Kampung Perawang Barat. Pada penelitian ini memakai indikator berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Respon (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*). Berdasarkan setiap indikator penelitian yang telah dilakukan kesimpulan dari Implementasi Pelayanan public berbasis *online* melalui aplikasi *smart* kampung Di Kampung Perawang Barat Kabupaten Siak sudah cukup terlaksana. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang harus di perhatikan dalam implementasi pelayan public berbasis online melalui aplikasi smart kampung di kampung Perawang Barat untuk dapat mencapai tingkat implementasi yang baik. Seperti halnya, diperlukannya sosialisasi atau pelatihan yang sama rata untuk seluruh masyarakat agar mereka dapat mengurus dari rumah sebab pemahaman masyarakat terkait perkembangan dunia teknologi masih tergolong rendah, menolak adanya pemberian uang sebagai ucapan terimakasih sebab akan terkesan berbayar, di perlukan adanya wifi gratis yang dapat di akses oleh masyarakat yang tidak memiliki kuota internet agar tidak menambah biaya dalam pengurusan surat yang dibutuhkan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Smart Kampung

Abstract

This study aims to determine the implementation of online-based public services through the Smart Kampung application. The study was conducted using a descriptive quantitative method. The population and sample of this study were the village head or chief of Perawang Barat village, the head of administration and general affairs, the Perawang Barat website admin staff, and the community of Perawang Barat village. This study used tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy indicators. Based on each indicator of the research that has been carried out, the conclusion of the implementation of online-based public services through the Smart Kampung application in Perawang Barat Village, Siak Regency, has been sufficiently implemented. This is due to several things that must be considered in the implementation of online-based public services through the Smart Kampung application in Perawang Barat Village in order to achieve a good level of implementation. For example, equal socialization or training is needed for the entire community so that they can take care of matters from home because the community's understanding of technological developments is still relatively low. They reject the giving of money as a token of gratitude because it seems like a payment. Free Wi-Fi is needed that can be accessed by people who do not have internet quotas so as not to add to the cost of processing the documents needed by the community.

Keywords: Implementation, Public Services, Smart Village Application

PENDAHULUAN

Arus perkembangan zaman yang semakin maju dan semakin canggih dimana pada era komunikasi global ini teknologi informasi seperti internet bukan lagi hal asing bagi masyarakat pada umumnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada dasarnya globalisasi memberikan dampak pada seluruh aspek kehidupan dimasyarakat pada berbagai bidang diantaranya yaitu ekonomi, politik, sosial, kesehatan, teknologi informasi dan komunikasi, bahkan pada bidang budaya. Adanya kemampuan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digitalisasi pada saat ini dapat mempermudah dan sangat membantu serta melancarkan segala urusan masyarakat. Penggunaan web, aplikasi, media sosial, e-mail, dan lain sebagainya dapat mendukung kinerja pemerintah menuju *good governance* yang transparansi melalui partisipasi masyarakat.

Menurut (Buchari, R.A, 2016), Pelayanan digital adalah suatu cara untuk dapat mengubah sistem pelayanan publik yang sangat konvensional, boros dan memakan banyak waktu menjadi cepat dan juga tepat.

Salah satu wilayah yang menerapkan digitalisasi dalam proses pelayanan publik yaitu kabupaten Siak, salah satunya di kecamatan Tualang telah menerapkan penggunaan Aplikasi Smart Kampung untuk seluruh desa yang ada di Kecamatan Tualang. Aplikasi ini diterapkan oleh pemerintah kabupaten Siak yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan meningkatkan transparansi pengelolaan anggaran dana desa.

Sasaran dalam penerapan penggunaan aplikasi Smart Kampung ini ialah seluruh desa yang ada di Kabupaten Siak salah satunya berada di Kecamatan Tualang, sasaran dalam penerapan aplikasi ini bersifat menyeluruh pada desa yang ada sekabupaten Siak salah satunya di Kampung Perawang Barat.

Tujuan utama dalam penerapan aplikasi Smart Kampung ialah untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan publik yang ada di desa dan bertujuan untuk memberikan serta meningkatkan transparansi pengelolaan anggaran serta kebijakan yang ada di desa.

Aplikasi Smart Kampung memiliki beberapa fungsi yang terdiri dari : berfungsi sebagai data perangkat desa, kedua berfungsi sebagai data anggaran pendapatan dan belanja desa (APBKam), ketiga berfungsi sebagai data kebijakan pembayaran penghasilan tetap perangkat desa, serta keempat berfungsi sebagai pelayanan pada masyarakat. Manfaat yang diperoleh dalam penerapan pelayanan berbasis online melalui aplikasi Smart Kampung yaitu masyarakat dapat melihat perkembangan desa secara *real time*.

Berdasarkan pada latar belakang ini, pemerintah mengambil kebijakan seiring dengan perkembangan teknologi 4.0 maka pemerintah mengeluarkan regulasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi kependudukan secara daring.

Regulasi ini diterapkan pada tahun 2019 di kampung Perawang Barat dalam bentuk Website dan semakin berkembang menjadi sebuah aplikasi yang disebut Aplikasi Smart Kampung yang diresmikan pada bulan November 2022 lalu. Penerapan Aplikasi ini pertama kali dilakukan di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak dan Penerapan aplikasi Smart Kampung di Kampung Perawang Barat mulai digunakan pada tahun 2024 lalu

Didalam Aplikasi Smart Kampung terdapat 5 menu data perangkat kampung, yaitu :

1. Data perangkat kampung yang berfungsi untuk memantau aparatur pegawai kampung jika ada yang berhenti.

2. Data Anggaran Pendapatan Belanja Kampung (APBKam) bertujuan untuk melihat perkembangan serta pertanggung jawaban APBKam pada setiap kampung.
3. Data Kebijakan Pembayaran Penghasilan Tetap (Siltap) Kepala Desa dan Perangkat Desa
4. Potongan 1% dari penghasilan kampung yang berfungsi untuk membayra iuran BPJS bagi perangkat kampung setiap bulannya
5. Pelayanan Masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas serta di tambah dengan data pendukung yang penulis temukan, maka penulis dapat menarik beberapa fenomena yang di temukan di lapangan serta akan menjadi dasar dalam penelitian yang akan dilakukan , diantaranya yaitu: Berdasarkan hasil pengamatan prasurey, penggunaan digitalisasi pelayanan public melalui aplikasi smart kampung belum sepenuhnya di lakukan, hal ini berkaitan dengan ketidapkahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi, Penulis menduga bahwa masih minim nya literasi yang diperoleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi smart kampung dimana aplikasi ini merupakan peralihan dari penggunaan website ke aplikasi smart kampung sehingga membutuhkan sosialisasi dan arahan kepada masyarakat terutama pada masyarakat yang lanjut usia atau minim pengetahuan menggunakan gadget, berdasarkan hasil pra survey dilapangan penulis menemukan bahwa masyarakat harus bolak balik kantor desa untuk mengurus kelengkapan persyaratan dan mengambil hasil nya, selain itu informasi yang tersedia di dalam portal jarang di perbarui dan tidak adanya arahan atau petunjuk yang dapat dijadikan acuan terutama pada pengguna usia lanjut yang kurang mahir dalam menggunakan gadget.

METODE

Metode yang digunakan peneliti dalam menyusun penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif, Hal ini dikarenakan, penlitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari analisan dan juga informasi yang lebih rinci terkait objek yang sedang di teliti. Tujuan penelitian ini dilakukan secara dekskriptif yaitu untuk menggambarkan keadaan yang sebenar-benarnya atau sesungguhnya terkait Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Smart Kampung Di Kampung Perawang Barat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ni adalah kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, guna mengumpulkan data agar dapat di olah di dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata Pelayanan berasal dari kata “Layan” yang artinya upaya menolong serta menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain dalam hal tindakan melayani. Pada dasarnya setiap individu membutuhkan pelayanan , serta pelayanann tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia , menurut (Muslim & Hadi, L., 2022)

Berdasarkan kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan mempunyai 3 makna antara lain : perihal atau cara melayani, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan cara memperoleh imblan atau uang.

Pelayanan publik adalah inti dari pengelolaan pada pemerintahan yang berfokus memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup serangkaian aktivitas serta upaya yang dilakukan oleh Lembaga-lembaga pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan layanan baik berupa produk, jasa ataupun informasi kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara, untuk menciptakan kondisi kehidupan yang lebih baik.dan kepentingan warga

negara serta membangun kepercayaan dan relasi yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Kasmir (dalam (Dewi, C. R & Suparno, 2021) Ciri-ciri pelayanan public yang baik yaitu memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a) Tersedianya sarana serta prasarana yang baik
- b) Adanya karyawan yang baik
- c) Bertanggungjawab terhadap setia pelanggan dari awal hingga akhir
- d) Mampu melayani dengan cepat dan juga tepat
- e) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- f) Memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik
- g) Dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Menurut (Nugroho D, 2004), Implementasi merupakan suatu hal yang terjadi setelah ditetapkan peraturan perundang-undangan, yang memberikan otorisasi terhadap suatu program, kebijakan, atau suatu bentuk hasil (*Output*) yang jelas (*tangible*). Istilah implementasi merujuk kepada sejumlah kegiatan yang mengikuti maksud terkait tujuan program-program agar terpenuhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, H, 2018), yaitu kualitas pelayanan publik mempunyai 5 indikator yang harus dimiliki dalam proses implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi smart kampung yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*), menurut (Lupiyoadi & Hamdani, 2016) berwujud atau bukti fisik merupakan kemampuan sebuah perusahaan menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Hal ini berhubungan dengan bentuk nyata yaitu fasilitas yang dibutuhkan dalam proses implementasi pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi smart kampung yang mampu untuk mendorong masyarakat dan pegawai lebih mahir dan maju dalam menggunakan teknologi yang ada pada masa kini.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu skill ataupun kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kecepatan, waktu, tidak adanya kesalahan serta simpatik.
3. Tanggapan atau Respon (*Responsiveness*), merupakan tanggapan pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang berdasarkan pada perundang-undangan.
4. Jaminan (*Assurance*), menurut (Tjiptono, 2014) terdiri dari kemampuan atau kompetensi, pengetahuan, Kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya yang ada pada staff, bebas dari keragu-raguan, resiko dan bahaya.
5. Empati (*Empaty*), yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk memahami perasaan atau permasalahan orang lain, untuk dapat berpikir dari sudut pandang, serta mampu menghargai perbedaan pandangan terkait suatu hal.

Berdasarkan pada indikator sarana prasarana atau berwujud bahwa kelengkapan fasilitas untuk operasional pelaksanaan pelayanan public menggunakan aplikasi Smart Kampung berupa computer, printer, wifi untuk terhubung ke internet sangat memadai. Kemudian dalam implementasi pelayanan public berbasis online melalui aplikasi smart kampung baik itu aparatur desa maupun masyarakat harus memiliki skill dalam proses pelayanan public menggunakan aplikasi smart kampung dalam artian ini masyarakat dan aparatur sipil negara harus menguasai teknologi .

Akan tetapi, pelatihan yang di berikan dari kantor desa perawang barat di khususkan ke RT/RW yang ada di kampung perawang barat. Sehingga tidak semua

masyarakat mendapatkan pelatihan, dan pelatihan yang dimaksud adalah berupa sosialisasi yaitu menjelaskan program pelayanan public berbasis online melalui aplikasi Smart Kampung. Pada sosialisasi ini tidak banyak masyarakat yang ikut jadi hanya RT/RW yang selanjutnya menjelaskan kepada masyarakat luas di bantu dengan Operator Aplikasi Smaart Kampung ketika mengurus surat di kantor desa Perawang Barat.

Kemudian bentuk tanggapan atau resson apatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik. Hal ini dikarenakan Dimana surat yang di terima langsung di respon dengan baik dan di proses di hari yang sama sehingga masyarakat tidak perlu menunggu surat berhari-hari. Namun, jika kepala desa sedang ada dinas di luar biasa nya surat di pending atau di wakil kan oleh petugas lainnya jika surat tersebut urgent. Pada inidikator ini petugas termasuk kedalam kategori responsive sesuai dengan standar opersional yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada inidkator jaminan (Assurance) merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang berupa kompetensi, kesopanan, pengetahuan sifat yang bisa di percaya yang ada pada pegawai atau suatu organisasi yang mampu meyakin kan seseorang dari keraguan, resiko serta bahaya . Ruanglingkup pada inidkator ini yaitu terdiri dari keamanan, kredibilita, kesopanan, komunikasi, serta kompetensi. Terkair kebocoran data sejauh ini masih tergolong aman dan belum ada kendala apapun namun pada saat surat telah selesai masyarakat memberika sejumlah uanh untuk membayar surat dan sebagai bentuk terimakasih yang mana perlakuan ini sangat tidak diperbolehkan karna pada dasar nya pemberian pelayanan public kepada masyarakat seharusnya tidak di punggut biaya apapun dan jika hal ini terjadi maka pihak apratur desa sudah termasuk melakukan pungli (pungutan liar). Selanjutnya pada inidikator

Indikator terakhir adalah empati yang merupakan bentuk bentuk kepedulian atau perhatian yang diberikan kepada seseorang atau pelanggan atau masyarakat. Dimana bentuk respon dari aparatur desa atau petugas operator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu surat di proses berdasarkan surat yang lebih dahulu masuk dan masyarakat yang memiliki keperluan dalam megurus surat akan di bantu diarahkan agar terlatih secara mandiri dan bisa beradaptasi dari manual ke sistem online tanpa membeda bedakan status. surat yang di proses berdasarkan pada SOP yang ada yaitu memproses surat yang masuk terlebih dahulu tanpa memandang status masyarakat. Pada kategori ini operator terlihat mahir dalam menyampaikan arahan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi smart kampung serta dengan baik dalam memberikan tutorial penggunaan aplikasi smart kampung.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat di temukan bahwa ada beberapa faktor hambatan yang berhubungan dengan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Smart Kampung (Studi Kasus: Di Kampung Perawang Barat Kabupaten Siak), diantaranya yaitu :

1. Kurang nya kemampuan masyarakat dalam menggunakan gadget (Inliterasi digital) sehingga masyarakat cenderung merasa kesulitan dalam mengurus surat-surat secara online sehingga masyarakat sulit untuk beradaptasi terhadap perkembangan tekhnologi yang semakin modern.
2. Perlu adanya pelatihan kepada masyarakat terkhusus pada orang tua terkait penggunaan aplikasi smart kampung terutama prosedur peng-upload an file atau pengungahan file ke aplikasi hal ini di karenakan adanya kapasitas maksimal dalam mengunggah file, pada tahap ini masyarakat sering sekali merasa kesulitan atau kebingungan.
3. Tidak adanya wifi gratis yang dapat di akses masyarakat sehingga masyarakat yang tidak paham menggunakan aplikasi cenderung harus membeli kuota internter

terlebih dahulu sehingga dapat meningkatkan biaya yang di keluarkan masyarakat dalam mengurus surat secara online.

SIMPULAN

1. diperlukannya sosialisasi atau pelatihan yang sama rata untuk seluruh masyarakat agar mereka dapat mengurus dari rumah sebab pemahaman masyarakat terkait perkembangan dunia teknologi masih tergolong rendah, sehingga tidak sedikit masyarakat terutama yang sudah rentan membutuhkan bantuan anak dalam melakukan pelayanan.
2. menolak adanya pemberian uang sebagai ucapan terimakasih sebab akan terkesan berbayar atau bisa masuk kedala kategori pungutan lia, Sebab pada pemberian pelayan public kepada masyarakat tidak boleh adanya pemungutan biaya apapun,
3. di perlukan adanya wifi gratis yang dapat di akses oleh masyarakat yang tidak memiliki kuota internet agar tidak menambah biaya dalam pengurusan surat yang dibutuhkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. E., & I. R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi. Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi.*(Syarifuddin(Ed);1st Ed). Lembaga Kita.
- Abdul, W. S. (2004). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Abidin, S. Z. (2002). *Kebijakan Publik.* Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Apriyansyah dkk. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Delingo, Kecamatan Delingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP, Vol 4 No 1.*
- Bambang, I. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government :Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik . *Jurnal Paradigma, 174-201.*
- Buchari, R.A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Kelurahan Cibakong Kecamatan Batunanggal Kota Bandung. *Sosialhumaniora, 18(3),1-9.*
- Dewi, C. R, & Suparno. (2021). Studi Analisis Konsep E-Government, Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 39-46.*
- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga.* Jakarta: Salemba Empat.
- Muslim & Hadi, L. (2022). *Pelayanan Publik (III).* Kreasi Edukasi.
- Ndraha. (2003). *Fungsi Aparatur Pemerintah Desa.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho D, R. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.* Jakarta : Gramedia.
- Purwanto, E.A, & Sulistyastuti. (2001). *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Yogyakarta : Gava Media.

- R. A., & Larasati, D.C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di era Transisi New Normal. *Reformasi*, 151-163.
- Rasyid, M. (1998). *Reformasi Politik dan Ekonomi*. Jakarta : Widyapraja.
- Sugiono . (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode pnelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* . Yogyakarta : Andi Offset.