

Penerapan e-government dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui website “SADESA” di Desa Gedang Kulut, Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik

Hafizh Naufalian, Fauziyatul Khoiroh, Dimas Putra Riyantono, Div'ain Fahma Arsyida, Sri Untari*

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: sri.untari.fis@um.ac.id

Paper received: 09-10-2023; revised: 15-11-2023; accepted: 25-12-2023

Abstract

The purpose of this service is to improve public services in Gedang Kulut Village, Cerme District, Gresik Regency. In the era of technological advances, the government is required to provide fast, responsive and efficient services by utilizing existing technology. With collaboration with technology, it is hoped that it will be easier for the community to carry out activities related to public services. Therefore, village officials must master technology. Through interviews with the KKN Team to the people of Gedang Kulut Village, information was obtained that the community complained about public services. From the observations, it was found that this problem was a bright spot, due to the lack of knowledge and skills of village officials in making public services that could make work easier and easily accessible to the community. A series of student service events that have been carried out have resulted in the village of Gedang Kulut having a website that can support public services. In addition, village officials are also assisted in managing correspondence, then the Gedang Kulut village community can also arrange letters online which can be done anywhere, without having to go to the Gedang Kulut village hall.

Keywords: public service; website; collaboration

Abstrak

Tujuan dari pengabdian ini untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Gedang Kulut, Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik. Di era kemajuan teknologi, pemerintah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dengan adanya kolaborasi dengan teknologi, diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, perangkat desa harus menguasai teknologi. Melalui wawancara Tim Pengabdian Mahasiswa kepada masyarakat Desa Gedang kulut diperoleh informasi, bahwa masyarakat mengeluhkan mengenai pelayanan publik. Dari hasil observasi, ditemukan titik terang dari permasalahan tersebut, disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam membuat pelayanan publik yang dapat mempermudah pekerjaan dan mudah diakses oleh masyarakat. Serangkaian acara pengabdian mahasiswa yang telah dilaksanakan, membuat desa Gedang Kulut memiliki website yang dapat menunjang pelayanan publik. Selain itu, perangkat desa juga terbantu untuk pengurusan surat-menyurat, kemudian masyarakat desa Gedang Kulut juga bisa mengurus surat secara *online* yang dapat dilakukan dimanapun, tanpa harus mendatangi balai desa Gedang Kulut.

Kata kunci: pelayanan publik; website; kolaborasi

1. Pendahuluan

Desa Gedang kulut merupakan desa yang terletak di kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Indonesia. Desa Gedang kulut memiliki luas 4,74 Km², termasuk ke dalam salah satu desa terluas yang ada di Kecamatan Cerme. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik pada tahun 2022, jumlah penduduk di Desa Gedang

kulut adalah 5310 jiwa yang terbagi menjadi 2643 laki-laki dan 2667 perempuan. Dengan penduduk yang sangat banyak tentunya sistem pelayanan publik yang diberikan oleh desa semakin baik, tetapi tidak dengan kenyataannya di desa Gedang kulut yang masih menggunakan cara konvensional dalam hal pelayanan publik.

Melalui wawancara Tim Pengabdian Mahasiswa kepada masyarakat Desa Gedang kulut diperoleh informasi, bahwa masyarakat mengeluhkan mengenai pelayanan publik. Dari hasil observasi, ditemukan titik terang dari permasalahan tersebut yaitu disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam membuat pelayanan publik yang dapat mempermudah pekerjaan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dari permasalahan tersebut, solusi yang diberikan yaitu dengan memberikan e-government berupa *website* “SADESA” beserta pelatihan perangkat desa untuk menunjang pelayanan publik di Desa Gedang kulut. Solusi tersebut dipilih oleh Tim Pengabdian Masyarakat untuk menjawab permasalahan yang ada karena aplikasi berbasis *website* mudah di akses oleh masyarakat desa Gedang Kulut melalui komputer maupun ponsel. Pada masa sekarang, hampir semua kegiatan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah kegiatan sehari-hari.

Hal tersebut melatarbelakangi pembuatan *website* “SADESA”. *Website* “SADESA” menampilkan informasi desa dan layanan pembuatan surat online yang dapat diakses secara detail oleh masyarakat luas. Sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dalam melengkapi kepengurusan perlengkapan dokumen yang ingin dibuat, kepastian waktu pelayanan yang di butuhkan, dan pembuatan surat secara online dengan hanya menggunakan komputer maupun ponsel di rumah. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik dan dapat mempercepat proses surat-menyurat masyarakat desa Gedang Kulut. Selain itu, pembaca artikel ini, diharapkan dapat selalu berinovasi dan turut berpartisipasi dalam kegiatan bermasyarakat.

2. Metode

Metode yang diterapkan dalam pengabdian mahasiswa ini terdiri dari empat tahapan. Tahapan pertama, yakni perancangan dan pembuatan *website*. Pada tahap ini, dilakukan koordinasi antara tim pengabdian mahasiswa dengan perangkat desa Gedang Kulut mengenai rancangan isi dari *website* yang akan dibuat. Hal ini dilakukan agar semua kebutuhan dalam pelayanan masyarakat dapat terpenuhi dalam *website* tersebut. Kemudian tim pengabdian mahasiswa merancang dan membuat web sesuai kebutuhan di desa Gedang Kulut.

Tahap kedua dilaksanakan pelatihan dan pendampingan perangkat desa. pada tahap ini, pelatihan dilaksanakan dengan pemberian materi pengoperasian *website* dan pelayanan kepada publik. Pelatihan dilaksanakan 1 kali pertemuan. Setelah itu, perangkat desa diajak untuk praktek secara langsung mengenai pengoperasian *website* secara bergantian.

Tahap ketiga yakni sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan secara offline yang bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai kegunaan *website*, cara menggunakan *website*, layanan pembuatan surat secara online. Masyarakat juga diajarkan cara mengakses *website* “SADESA” guna mempermudah dan mempercepat terkait surat-menyurat secara online.

Tahap terakhir yakni evaluasi program. Pada tahap evaluasi program, dilaksanakan untuk melihat tingkat keberhasilan program yang sudah dilaksanakan. Evaluasi program dilakukan setelah program selesai dilaksanakan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kemajuan teknologi komunikasi pada zaman sekarang telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Manusia memanfaatkan teknologi untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, seperti, mengakses, mengelola, menyebarkan informasi, dan membantu kegiatan manusia sehari-hari (Rahmadana, 2020). Di era kemajuan teknologi, pemerintah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dengan adanya kolaborasi dengan teknologi, diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan publik (Yusmaida, 2020).

Pengabdian Mahasiswa di Desa Gedang Kulut dengan tema “Penerapan *E-government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui *Website* “SADESA” Di Desa Gedang Kulut, Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik” dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan pengabdian mahasiswa tersebut bertempat di balai desa Gedang Kulut. Adapun tahapan pelaksanaan pengabdian mahasiswa diuraikan sebagai berikut:

3.1. Perancangan dan Pembuatan *Website*

Perancangan dan pembuatan *website* merupakan tahap pertama yang dilaksanakan oleh Tim Pengabdian Mahasiswa. Pada tahap ini, koordinasi antara tim pengabdian masyarakat dengan perangkat desa setempat membahas mengenai isi dari *website* yang akan dibuat. Hal ini dilakukan agar semua kebutuhan masyarakat desa Gedang Kulut dalam pelayanan masyarakat dapat terpenuhi melalui *website* tersebut. Pelaksanaan Perancangan dan pembuatan *website* pada hari Rabu, Tanggal 8 Juni 2023 diikuti oleh para perangkat desa Gedang Kulut. Sebelum berkoordinasi dengan perangkat desa, tim pengabdian mahasiswa berkoordinasi dengan PJ Kepala desa Gedang Kulut dan para Kepala Dusun.

Selama berlangsungnya koordinasi dengan PJ kepala desa, para kepala dusun, dan para perangkat desa, tim pengabdian mahasiswa menyimak dengan sungguh-sungguh dan mencatat hal yang disampaikan PJ kepala desa, para kepala dusun, dan para perangkat desa. Tim pengabdian mahasiswa juga aktif bertanya jawab dengan perangkat desa.



Gambar 1. Berkoordinasi dengan PJ Kepala Desa dan Para Kepala Dusun



Gambar 2. Berkoordinasi dengan Perangkat Desa

3.2. Pelatihan dan Pendampingan Perangkat Desa

Pelatihan dan pendampingan perangkat desa dilakukan oleh tim pengabdian mahasiswa kepada perangkat desa Gedang Kulut mulai dari sekretaris desa, Kaur Perencanaan, sampai Kaur TU dan Umum. Perangkat desa Gedang Kulut diberi penjelasan terlebih dahulu cara mengakses *website*, hingga praktek secara langsung mengoperasikan *website* dengan didampingi tim pengabdian mahasiswa. Tujuan dari diadakannya pelatihan dan pendampingan perangkat desa, agar perangkat desa dapat mengetahui cara mengoperasikan *website* yang akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Tahap pelatihan dan pendampingan perangkat desa ini, diadakan pada hari Kamis, 6 Juli 2023.



Gambar 3. Pelatihan dan Pendampingan Perangkat Desa

3.3. Sosialisasi kepada Masyarakat

Pada hari Minggu, 9 Juli 2023, dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat desa Gedang Kulut. Sosialisasi kepada masyarakat bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan *website*, layanan pembuatan surat secara online. Kegiatan inti sosialisasi ini terdiri dari 3 sesi yaitu, sesi materi, praktek, dan tanya jawab. Sebelum kegiatan sosialisasi dimulai, peserta sosialisasi diberikan poster *website* desa oleh tim pengabdian mahasiswa. Kegiatan dibuka oleh saudara Div,ain Fahma Arsyida selaku *master of ceremony*, dilanjutkan sambutan oleh ketua tim pengabdian mahasiswa yaitu Hafizh Naufalian, dilanjutkan sambutan oleh ketua tim penggerak PKK yaitu Bu Puji, dan dilanjutkan ke inti kegiatan sosialisasi.

Pada sesi materi, disampaikan oleh saudara Dimas Putra Riyantono selaku anggota tim pengabdian mahasiswa. Pada saat sesi materi berlangsung, peserta sangat antusias menyimak, menulis, dan mengomentari apa yang disampaikan oleh saudara Dimas Putra Riyantono, sedangkan pada sesi praktek, anggota tim pengabdian mahasiswa lainnya ikut membantu peserta sosialisasi mempraktekkan cara menggunakan *website* desa. Praktek pengoperasian *website* ini dilakukan bersama-sama dengan menggunakan hp masing-masing peserta, serta dipandu cara dan langkah-langkahnya oleh pemateri di depan.

Pada sesi tanya-jawab, peserta sosialisasi banyak yang bertanya dan memberikan saran kepada tim pengabdian mahasiswa agar pilihan suratnya diperbanyak lagi seperti pembuatan surat keterangan penghasilan orang tua, surat keterangan tempat usaha, dan lain-lain. Tim pengabdian mahasiswa menjawab pertanyaan dari peserta sosialisasi, sekaligus menerima saran dari peserta sosialisasi. Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat berlangsung dengan baik dan para peserta memiliki antusiasme yang tinggi untuk mengikuti setiap sesi sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ditutup dengan foto bersama didepan.



Gambar 4. Pembukaan Sosialisasi oleh MC



Gambar 5. Sambutan Ketua Tim Pengabdian



Gambar 6. Sambutan Ketua Tim Penggerak



Gambar 7. Pemaparan Materi

3.4. Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan

Setelah pelaksanaan perancangan dan pembuatan *website*, pelatihan dan pendampingan perangkat desa, sosialisasi kepada masyarakat selesai. Selanjutnya yaitu melakukan evaluasi kegiatan bersama perangkat desa Gedang Kulut. Evaluasi ini dilaksanakan pada hari senin, 17 Juli 2023, sekaligus penyerahan *website* SADESA ke perangkat desa Gedang Kulut. Evaluasi dilaksanakan dalam bentuk sharing mengenai kendala, saran dari masyarakat, dan respon dari perangkat desa. Beberapa perangkat desa memberikan komentar mengenai program yang telah dilaksanakan yakni pertama bapak Khusairi selaku PJ Kepala Desa Gedang Kulut, mengatakan “*website* SADESA sangat berguna bagi Desa Gedang Kulut dan sejalan dengan program Pemerintah Kabupaten Gresik yaitu program Desa SIAP”, yang kedua bu Deshinta Arofa Dewi selaku Sekertaris Desa Gedang Kulut yang mengatakan “kegiatan ini sangat membantu perangkat desa Gedang Kulut, terutama dalam kegiatan surat-menyurat, kita bisa dengan cepat melayani masyarakat desa Gedang Kulut secara *Online*”.



Gambar 8. Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan dan penyerahan *website* SADESA

4. Simpulan

Di era kemajuan teknologi, pemerintah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dengan adanya kolaborasi dengan teknologi, diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan publik. Melalui wawancara Tim Pengabdian Mahasiswa kepada masyarakat Desa Gedang kulut diperoleh informasi, bahwa masyarakat mengeluhkan mengenai pelayanan publik. Permasalahan ini muncul karena selama ini di Desa Gedang kulut masih menggunakan cara konvensional dalam hal pelayanan publik padahal desa Gedang kulut memiliki penduduk yang banyak, sehingga mempengaruhi kinerja perangkat dalam hal pelayanan publik. *website* "SADESA" menjawab permasalahan yang ada karena mudah di akses oleh masyarakat melalui komputer maupun ponsel. *Website* "SADESA" ini menampilkan informasi desa dan layanan pembuatan surat online yang dapat diakses oleh masyarakat luas, sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melengkapi perlengkapan dokumen yang ingin dibuat, kepastian waktu yang dibutuhkan, dan pembuatan surat secara *online*.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Malang, karena kesempatan dan dukungannya, sehingga kegiatan pengabdian mahasiswa ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih kami sampaikan kepada pemerintahan desa Gedang Kulut dan masyarakat desa Gedang Kulut yang sudah berpartisipasi dalam kegiatan dan bersedia menjadi mitra pengabdian mahasiswa, serta terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyukseskan program pengabdian mahasiswa ini.

Daftar Rujukan

- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y. & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- RI. (2014). *UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- RI. (2009). *UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Yusmaida, Y., Neneng, N., & Ambarwari, A. (2020). Sistem Informasi Pencarian Kos Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Hill Climbing. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 68-74.