



Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparatur desa dalam mewujudkan e-government di Kecamatan Gurah

Maulana Reza Pahlevi, Maulana Achmad Maghfur Ichsan, Mirna Fajar Rahmawati,
Hafizha Salma Sabila, 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 aim of this service is to improve public services in Gurah District, Kediri Regency. In this era that relies heavily on technology, the government is required to provide fast, responsive and efficient services. With technological developments, it is hoped that it will be easier for people to carry out various activities, especially those related to public services. Therefore, government employees must master technology. Through interviews by the Student Service Team with Gurah sub-district officials, information was obtained that there was no website available to optimize public services. From the results of observations, a bright spot was found in this problem which was caused by the lack of support from the central and regional governments in providing website access that made it easier for the public to access available information and public services. A series of student service events that have been carried out have resulted in the Gurah sub-district having a website that can support public services. Apart from that, sub-district officials can also collaborate with village officials in providing access to information in the village. Then the people of Gurah sub-district can also process letters online which can be done anywhere, without having to go to the Gurah sub-district office and the public can also quickly get news updates that are happening in each village.

Keywords: public service; website

Abstrak

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri. Di era yang serba mengandalkan teknologi ini, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan efisien. Dengan adanya perkembangan teknologi, diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan berbagai aktivitas, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, pegawai pemerintah harus menguasai teknologi. Melalui wawancara Tim Pengabdian Mahasiswa kepada aparatur kecamatan Gurah, diperoleh informasi bahwa belum ada website yang tersedia guna mengoptimalkan pelayanan publik. Dari hasil observasi, ditemukan titik terang dari permasalahan tersebut yang disebabkan karena tidak adanya dukungan dari pemerintah pusat maupun daerah dalam penyediaan akses website yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun pelayanan publik yang tersedia. Serangkaian acara pengabdian mahasiswa yang telah dilaksanakan, membuat kecamatan Gurah memiliki website yang dapat menunjang pelayanan publik. Selain itu, perangkat kecamatan juga bisa bekerjasama dengan aparat desa dalam penyediaan akses informasi yang ada di desa. Kemudian masyarakat kecamatan Gurah juga bisa mengurus surat secara *online* yang dapat dilakukan dimanapun, tanpa harus mendatangi kantor kecamatan Gurah dan masyarakat juga bisa secara cepat mendapatkan *update* berita yang terjadi di setiap desa.

Kata kunci: pelayanan publik; website

1. Pendahuluan

Lokasi Kecamatan Gurah berada di Kabupaten Kediri yang berbatasan dengan Kecamatan Gampengrejo, Pagu, Pare dan Wates. Kecamatan Gurah memiliki 21 desa. Kecamatan Gurah merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kediri yang memiliki luas

wilayah 50,81 km². Kecamatan ini terletak di timur ibukota kabupaten. Kecamatan Gurah memiliki potensi yang cukup menjanjikan baik dari segi ekonomi maupun dari segi pemerintahannya. Sejauh ini, jalannya pemerintahan di kecamatan Gurah sudah berjalan cukup baik. Namun yang menjadi kendala adalah tidak adanya website di kecamatan dan rendahnya tingkat pemahaman aparatur desa mengenai sistem pelayanan publik secara online (E-Government) yang ada di kecamatan ini.

Berdasarkan keluhan tersebut, perlu adanya pendampingan lebih kepada aparatur kecamatan dan desa agar pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gurah semakin optimal dan transparan. Dari hasil observasi, ditemukan suatu permasalahan tersebut yaitu disebabkan karena kurangnya pemahaman, pengetahuan dan keterampilan perangkat kecamatan dan desa dalam memahami sistem pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gurah yang dapat mempermudah pekerjaan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan analisis situasi pada saat tim melaksanakan kunjungan ke lokasi tempat pengabdian masyarakat, tim menggali informasi melalui camat dan staf Kecamatan Gurah. Adapun rumusan masalah yang dapat kami uraikan yaitu: a) Pelayanan publik yang belum optimal sampai ke tingkat desa. 2) Kurangnya pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai sistem pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gurah secara online.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka tim pengusul dan mitra menyepakati permasalahan yang akan diselesaikan yaitu berupa kurangnya pemahaman aparatur desa mengenai e-government. Oleh karena itu, kami membuat sebuah terobosan dengan melakukan pendampingan kepada aparatur desa mengenai sistem pelayanan yang ada di kecamatan. Hal itu guna mempermudah proses pelayanan publik bagi masyarakat di desanya.

Dari permasalahan tersebut, perlu adanya sebuah peningkatan kapasitas di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Yaitu, dengan cara melakukan sosialisasi serta pelatihan E-Government dari instansi Kecamatan Gurah kepada aparatur kecamatan dan desa. Solusi yang diberikan yaitu dengan memberikan E-Government berupa *website* kecamatan beserta pendampingan berupa sosialisasi atau pelatihan kepada perangkat kecamatan dan desa untuk menunjang pelayanan publik di Kecamatan Gurah. Solusi tersebut dipilih oleh Tim Pengabdian Masyarakat agar menjadi suatu terobosan inovasi untuk menjawab permasalahan yang ada.

Hal tersebut yang melatarbelakangi tim Pengabdian Mahasiswa Kami untuk melakukan pendampingan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Gurah berupa pembuatan *website*. *Website* tersebut menampilkan informasi tentang kecamatan dan desa. Selain itu, memiliki sistem layanan pembuatan surat secara online yang dapat diakses secara detail oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk kelengkapan pengurusan dokumen yang akan dilakukan, kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan surat. Pembuatan surat hanya dengan menggunakan perangkat komputer dan smartphone di rumah. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat proses koneksi dengan masyarakat desa di Kecamatan Gurah. Hanya dengan cara inilah dapat tercipta sistem tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi digital (E-Government). Sekaligus kami berharap melalui artikel ini dapat mendorong pembaca untuk selalu berinovasi dan berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini terdiri dari beberapa langkah. Langkah pertama adalah merencanakan dan membuat website. Pada tahap ini telah dilakukan koordinasi antara tim Pengabdian Mahasiswa dengan perangkat yang ada di Kecamatan Gurah mengenai desain website yang akan dibuat. Hal ini dilakukan agar segala kebutuhan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi. Baik dari data atau dari dokumen yang akan diinput untuk kebutuhan website. Selanjutnya tim Pengabdian Mahasiswa merancang dan membuat website berdasarkan kebutuhan yang ada di Kecamatan Gurah.

Pada langkah kedua, pelatihan dan pendampingan diberikan kepada perangkat Kecamatan. Pada tahap ini, pelatihan dan pendampingan dilakukan dengan memberikan materi kepada perangkat Kecamatan mengenai pengoperasian dan layanan website. Kegiatan ini dilakukan pendampingan 1 kali pendampingan. Setelah itu perangkat Kecamatan diajak untuk mempraktekkan untuk mengoperasikan website secara langsung.

Langkah ketiga adalah sosialisasi kepada perangkat desa dan sebagian masyarakat. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan secara tatap muka (*face to face*) dengan tujuan menginformasikan kepada perangkat desa khususnya masyarakat tentang penggunaan website, cara penggunaan website, layanan pembuatan surat secara online. Mereka juga belajar bagaimana mengakses website untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan dokumen secara online. Langkah terakhir adalah mengevaluasi program. Evaluasi program bertujuan untuk melihat tingkat keberhasilan atau kesuksesan program yang telah dilaksanakan. Evaluasi program dilakukan setelah program berakhir.

3. Hasil dan Pembahasan

Di era kemajuan teknologi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan efisien dengan menggunakan teknologi yang ada. Dengan adanya kerjasama dengan teknologi diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik (Yusmaida, 2020). Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparatur desa untuk mewujudkan e-government di Kecamatan Gurah, menjadi fokus pelaksanaan pengabdian masyarakat yang akan kami laksanakan. Perkembangan pelayanan publik di Kecamatan Gurah merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan di era disrupsi seperti saat ini dan perlu ditangani secara serius. Selain sebagai sarana membangun pelayanan publik berbasis e-government yang terstruktur hingga ke tingkat desa, langkah ini juga dapat dijadikan role model bagi Kecamatan lain di Kediri maupun di Indonesia.

Pengabdian Mahasiswa di Kecamatan Gurah dengan tema “ Pendampingan Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Aparatur Desa Dalam Mewujudkan E-Government di Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri ”. Adapun tahapan pelaksanaan pengabdian mahasiswa dijelaskan sebagai berikut:

3.1. Perencanaan dan Pembuatan Website

Perencanaan pembuatan website merupakan langkah awal yang dilakukan oleh tim Pengabdian Mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan tanggal 10 Agustus 2023. Pada tahap ini dilakukan koordinasi antara tim Pengabdian Masyarakat dan perangkat kecamatan membahas mengenai isi yang akan dibuat. Hal ini dilakukan agar segala kebutuhan masyarakat

Kecamatan Gurah dapat terpenuhi melalui website tersebut. Perancangan dan pembuatan *website* merupakan tahap pertama yang dilaksanakan oleh Tim Pengabdian Mahasiswa.

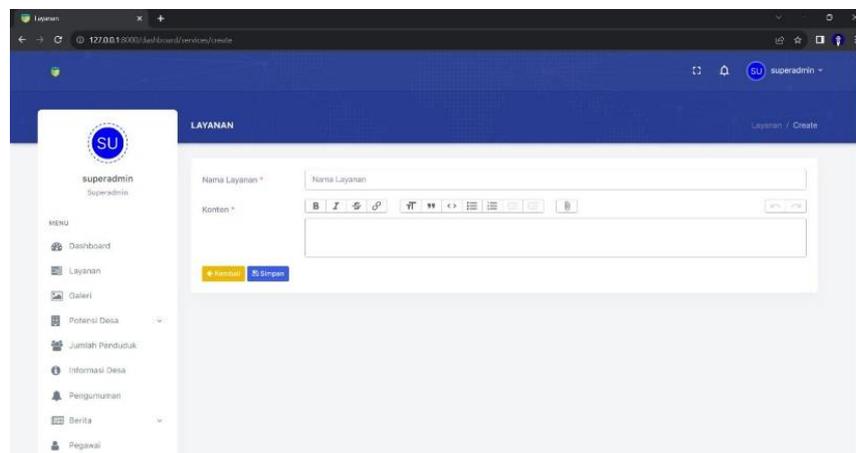
Selama berlangsungnya koordinasi dengan perangkat kecamatan, tim pengabdian mahasiswa menyimak dengan sungguh-sungguh dan mencatat hal yang disampaikan. Tim pengabdian mahasiswa juga aktif bertanya jawab dengan perangkat kecamatan, khususnya Tim IT Kecamatan. Hal itu guna mengetahui jenis pelayanan publik yang bisa dimasukkan kedalam *website*.



Gambar 1. Berkoordinasi dengan Perangkat Kecamatan bagian Pelayanan Publik



Gambar 2. Berkoordinasi dengan Tim IT Kecamatan



Gambar 3. Progress Pembuatan *website*

3.2. Perencanaan Tanggal Sosialisasi

Tim Pengabdian Mahasiswa berkoordinasi dengan Camat Gurah untuk menentukan tanggal dilaksanakannya Sosialisasi. Disamping itu, Tim Pengabdian Mahasiswa juga berkonsultasi mengenai perangkat desa yang akan diundang mengingat bahwa bulan Agustus berdekatan dengan perayaan Kemerdekaan.



Gambar 4. Berkoordinasi dengan Camat Gurah

3.3. Pengambilan Konten dan Dokumentasi

Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2023. Tim pengabdian mahasiswa mengambil beberapa take video untuk keperluan dokumentasi dan konten yang akan kami unggah ke media sosial sebagai salah satu syarat luaran wajib yang kami janjikan.

3.4. Sosialisasi kepada Masyarakat

Pada hari minggu, 4 September 2023, dilaksanakan sosialisasi kepada perangkat desa yang ada di kecamatan Gurah. Sosialisasi kepada masyarakat ini dilakukan dengan tujuan menginformasikan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan *website*, apa saja isi dalam *website*, dan layanan apa saja yang bisa dilayani melalui *website* tersebut. Sebelumnya, peserta diberikan materi tentang pentingnya *e-government* dalam pelayanan publik. Kegiatan inti sosialisasi ini dibagi menjadi 3 sesi yaitu sesi penyampaian materi, sesi praktek, dan sesi tanya jawab. Kegiatan dibuka oleh saudara Maulana Achmad Maghfur Ichsan selaku *master of ceremony*, dilanjutkan dengan menyanyikan lagu Indonesia raya dan pembacaan doa. Kemudian acara dilanjutkan dengan sambutan oleh ketua tim pengabdian mahasiswa yaitu Maulana Reza Pahlevi, dilanjutkan sambutan oleh camat Gurah yaitu bapak Moch. Imron, S.E, S.Sos, dan dilanjutkan ke inti kegiatan sosialisasi.

Pada sesi materi pentingnya *e-government*, disampaikan oleh ibu Dr. Sri Untari, M.Si, selaku Dosen Hukum dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. Pada saat sesi materi berlangsung, peserta sangat antusias menyimak, menulis, dan mengomentari apa yang disampaikan oleh ibu Sri Untari, sedangkan pada sesi tanya jawab, banyak peserta yang mengajukan pertanyaan. Setelah materi pertama, dilanjutkan dengan materi kedua yakni tentang penyampaian *website*. Pada materi ini, disampaikan oleh saudara Tryanda Pamungkas dan saudari Fadia Irsania Putri, selaku mahasiswa/i S1 Teknik Informatika Universitas Negeri Malang yang membuat *website* tersebut. Pada saat sesi materi berlangsung, peserta sangat antusias menyimak, menulis, dan mengomentari apa yang

disampaikan pemateri. Peserta semakin serius menyimak ketika pemateri didepan mempersilahkan peserta untuk mencoba mengakses *website* dan mempraktekkan cara penggunaan *website*. Praktek pengoperasian *website* ini dilakukan secara bersama-sama dengan menggunakan hp masing-masing peserta serta dijelaskan terkait apa saja isi yang ada dalam *website* oleh pemateri di depan. Pada sesi tanya-jawab, peserta sosialisasi banyak yang bertanya dan memberikan saran kepada tim pengabdian mahasiswa agar diperbanyak lagi pilihan suratnya. Ada juga salah satu peserta yang ingin agar tim pengabdian mahasiswa bersedia untuk diajak bekerjasama membuatkan *website* bagi desa-desa yang ada di Gurah pada kesempatan lain. Pendapat tersebut muncul lantaran dalam *website* kecamatan yang dibuat tim pengabdian mahasiswa juga bisa dicantumkan tentang informasi terkait desa termasuk bisa ditautkan dengan link *website* yang ada di desa.

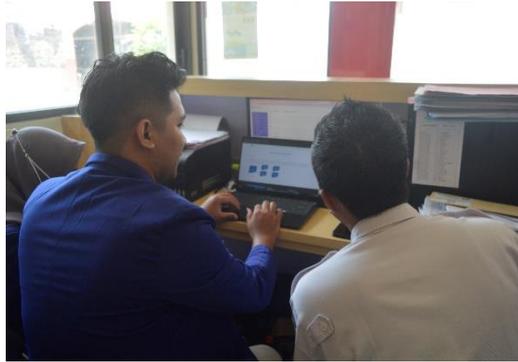
Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat berlangsung dengan baik dan para peserta terlihat antusias mengikuti setiap sesi sosialisasi. Kegiatan sosialisasi kemudian ditutup dengan penyerahan kenang-kenangan kepada pihak Kecamatan dan dilanjutkan dengan foto bersama didepan.



Gambar 5. Pemaparan Materi

3.5. Pelatihan dan Pendampingan Perangkat Kecamatan

Pelatihan dan pendampingan perangkat kecamatan dilakukan oleh tim pengabdian mahasiswa kepada tim IT kecamatan, terutama ASN yang bertugas di bagian pelayanan publik. Perangkat kecamatan Gurah diberi penjelasan terlebih dahulu mengenai cara mengakses *website*, hingga praktek secara langsung mengoperasikan *website* dengan didampingi tim pengabdian mahasiswa. Tujuan dari diadakannya pelatihan dan pendampingan perangkat kecamatan, agar perangkat kecamatan dapat mengetahui cara mengoperasikan *website* yang akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu dalam pelatihan dan pendampingan ini, perangkat kecamatan juga diberikan penjelasan tentang bagaimana tahapan yang dilalui jika ada permintaan dari perangkat desa mengenai agenda desa yang akan diposting di *website* kecamatan. Tahap pelatihan dan pendampingan perangkat kecamatan ini, diadakan pada hari Selasa, 12 September 2023.



Gambar 12. Pelatihan dan Pendampingan Perangkat Kecamatan

3.6. Pelaksanaan Evaluasi Kegiatan

Setelah pelaksanaan perancangan dan pembuatan *website*, pelatihan dan pendampingan perangkat kecamatan, serta sosialisasi kepada masyarakat selesai dilakukan. Selanjutnya tim pengabdian Mahasiswa melakukan evaluasi kegiatan bersama perangkat Kecamatan Gurah. Evaluasi ini dilaksanakan pada hari Selasa, 12 September 2023, sekaligus penyerahan *website* ke perangkat Kecamatan Gurah. Evaluasi dilaksanakan dalam bentuk sharing mengenai kendala, saran dari masyarakat, dan respon dari perangkat kecamatan. Beberapa perangkat kecamatan memberikan komentar yang positif mengenai program yang telah dilaksanakan. Menurut Camat Gurah, bapak Moch Imron, S.E, S.Sos, mengatakan bahwa *website* yang dibuat tim Pengabdian Mahasiswa UM ini sangat berguna bagi Kecamatan Gurah dan sejalan dengan program Pemerintah Kabupaten Kediri yaitu program Sahaja Lekat. Komentar kedua dari Mas Sunu selaku tim IT yang akan menjalankan operasional *website* tersebut, mengatakan bahwa *website* yang dibuat oleh tim pengabdian mahasiswa sangat memudahkan dalam percepatan pelayanan publik yang ada dan serta *website* yang dibuat sangat mudah dioperasikan daripada *website* yang pernah dibuatkan oleh Kominfo.

4. Simpulan

Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparaturnya desa untuk mewujudkan *e-government* di Kecamatan Gurah, menjadi fokus pelaksanaan pengabdian masyarakat yang kami lakukan. Perkembangan pelayanan publik di Kecamatan Gurah merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan ditengah era kemajuan teknologi saat ini. Dimana pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Selain sebagai sarana membangun pelayanan publik berbasis *e-government* yang terstruktur hingga ke tingkat desa, langkah ini juga dapat dijadikan *role model* bagi Kecamatan lain di Kediri maupun di Indonesia. Melalui wawancara tim Pengabdian Mahasiswa kepada perangkat Kecamatan Gurah diperoleh informasi, bahwa perangkat kecamatan mengeluhkan belum tersedianya sebuah *website* yang dapat digunakan untuk melayani pelayanan publik. Permasalahan ini muncul karena selama ini di Kecamatan Gurah masih menggunakan cara konvensional dalam hal pelayanan publik selain pengurusan dukcapil yang telah disediakan oleh Kemendagri. Padahal kecamatan Gurah memiliki banyak penduduk yang tersebar di 21 desa, sehingga mempengaruhi kinerja perangkat dalam hal pelayanan publik. *Website* yang dibuat oleh tim Pengabdian Mahasiswa menjawab permasalahan yang ada karena mudah diakses oleh masyarakat melalui perangkat komputer maupun perangkat smartphome. *Website* ini menampilkan berbagai jenis informasi, mulai dari

pelayanan publik yang tersedia di Kecamatan Gurah hingga berbagai informasi mengenai desa-desa yang ada di Kecamatan Gurah. Sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang ada dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui segala informasi yang ada di setiap desa di Kecamatan Gurah. Hal itu bertujuan selain untuk mewujudkan *e-government*, juga bertujuan menciptakan adanya transparansi kepada masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Negeri Malang yang sudah memberikan kesempatan dan dukungan berupa pendanaan, sehingga kegiatan pengabdian mahasiswa ini dapat dilaksanakan dengan baik. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pemerintah kecamatan Gurah dan masyarakat kecamatan Gurah yang sudah berpartisipasi dalam kegiatan dan bersedia menjadi mitra pengabdian mahasiswa. Serta ucapan 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.