



Volume 2	Issue 1	May (2023)	DOI: 10.47540/ijcs.v2i1.863	Page: 25 – 30
----------	---------	------------	-----------------------------	---------------

Peningkatan Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Era Digital Desa Tirawuta Kecamatan Tirawuta Provinsi Sulawesi Tenggara

Yudi Agusman¹, Arafat Yasir¹, Laode Asrun¹, Murni Ratna Sari Alauddin¹

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

Corresponding Author: Yudi Agusman; Email: yudiagusmanusn@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Digitalization, Public Service, Technology.

Received : 17 March 2023

Revised : 13 May 2023

Accepted : 15 May 2023

ABSTRACT

Digital public services in the era of the industrial revolution 4.0 is a necessity. The concept of digital public services leads to effective and efficient principles. Effective means doing something right while efficient means doing something right. Digital public services are expected to provide convenience for anyone who needs access. Digital public services are characterized by the use of media other than paper or what is often referred to as paperless. Technology has an important role so that digital public services can run as they should. Nowadays, almost everyone can run or operate a device, meaning that everyone can easily access information through the device they have. The research was carried out descriptively and interviewed related parties were to find information related to the digitization of public services. The results of the study found that currently developing technology and information such as artificial intelligence, mobile autonomy, and the internet have a very large influence on human life, especially in terms of ways of thinking and ways of behaving. Public services are currently required to be able to keep up with user requests, in this case, residents. The increasing understanding of users towards technology has an impact on the user's desire to get services that are practical, economical, fast, and precise. Digital public services are one of the solutions to address these challenges.

PENDAHULUAN

Pelayanan, pengembangan, pemberdayaan, dan pengaturan adalah semua bidang dimana desa memiliki peran yang sama sebagai entitas pemerintahan. Tentu saja, desa dilengkapi dengan sejumlah peraturan yang menjadi pedoman dalam mengatur urusan pemerintahan. Desa juga mendapatkan dana dari berbagai sumber, termasuk pemerintah dan pemerintah daerah. Padahal, ketentuan ini seharusnya memberikan kewenangan yang lebih besar kepada desa atas cara kerja pemerintah. Namun, fakta sering mengungkapkan keadaan yang bertentangan dengan citra yang diinginkan masyarakat. Secara umum masih banyak faktor yang menghambat penyelenggaraan pemerintahan desa, antara lain:

sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang tidak memadai, selain pilihan pembiayaan. Tanggung jawab pemerintah desa sebagai penyelenggara di desa tidak bisa sepenuhnya

memikul kondisi objektif ini. Untuk ikut mendorong kemajuan desa, lembaga di luar desa, seperti perguruan tinggi, harus ikut berpartisipasi. Jumlah orang yang menggunakan media baru, seperti telepon pintar, tumbuh dengan cepat; sekitar

Di era revolusi industri 4.0, layanan publik digital menjadi hal yang penting. Gagasan layanan publik digital mengarah pada prinsip-prinsip yang efektif dan efisien (Cabrillo et al., 2014). Efisiensi, di sisi lain, mengacu pada melakukan sesuatu dengan benar (Almsalam, 2014; Gures dan lainnya, 2014; Utami, 2015). Tingkat pelayanan publik terendah adalah tingkat RT dan RW yang bertugas memutuskan berhasil atau tidaknya program pemerintah pusat dan daerah. Karena paling mengetahui kondisi yang ada di lingkungan warganya, maka RW berperan besar dalam mencapai tujuan program pemerintah desa.

Siapa pun yang membutuhkan akses ke layanan publik digital harus merasa nyaman

(Fitriasari, 2020; Liu, 2012; Riyanto dan lainnya, 2018). Menurut Suma Vally & Hema Divya (2018), layanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas, atau go paperless. Layanan publik digital hanya dapat berfungsi dengan baik jika teknologi memainkan peran yang signifikan. Menurut Aya Pastrana & Sriramesh (2014), hampir setiap orang saat ini dapat menjalankan atau mengoperasikan suatu perangkat, sehingga memudahkan setiap orang untuk mengakses informasi melalui perangkatnya. Menurut Wuryanta (2004), digitalisasi dapat didefinisikan sebagai proses penyimpanan semua properti dan informasi teks, suara, gambar, atau multimedia dalam string elektronik nol-dan-satu bit.

Memiliki kompetensi manajerial dan melayani diperlukan untuk mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh pelaksanaan pelayanan publik digital. Jika digabungkan, kedua keterampilan ini akan menghasilkan kualitas layanan yang unggul. Tingkat kepuasan yang diungkapkan penerima layanan, dalam hal ini penduduk setempat (Laohasirichaikul & Combs, n.d.; Soelasih, 2015).

Dengan menghadirkan solusi-solusi inovatif dan memanfaatkan teknologi informasi untuk melayani masyarakat, persoalan-persoalan tersebut seharusnya dapat diminimalkan. Masyarakat akan merasakan manfaat dari inovasi, meskipun dalam bentuk dan skala yang paling sederhana, dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan penunjang dari inovasi itu sendiri. Inovasi dan penerapan teknologi informasi tidak harus sulit; yang paling penting adalah mudah digunakan dan dipahami oleh masyarakat umum. Ketika datang ke implementasi berbagai teknologi yang mendukung kegiatan pemerintah dan masyarakat pada umumnya, desa sering tidak menanggapi perubahan atau terlambat.

Ini karena kemiskinan yang terus menerus, infrastruktur yang tidak memadai, kelangkaan sumber daya manusia, dan masalah lain yang dihadapi desa. Di lokasi kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Tirawuta juga terjadi hal yang sama.

METODE PELAKSANAAN

Tim KKN FISIP Universitas Kolaka Sembilan Belas Nopember melaksanakan KKN ini dengan tema "Peningkatan Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Era Digital Desa Tirawuta Kecamatan

Tirawuta". Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Desa Tirawuta Kecamatan Tirawuta pada tanggal 3 November 2022 pukul 08.00 WIB sampai dengan 23.00 WIB. Dengan diadakannya layanan ini, diharapkan para hadirin dapat mengambil informasi yang disampaikan oleh para narasumber dan menggunakannya di kemudian hari.

Pelaksanaan gerakan pendampingan ini dilakukan dengan menggunakan strategi bicara, teknik latihan instruksional, dan teknik tanya jawab. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Aparatur Pemerintahan Desa tentang Pentingnya Pelayanan Publik di Era Digitalisasi diperkenalkan sebagai bagian dari Metode Perkuliahan.
2. Metode Ceramah Meliputi penyampaian presentasi dengan menampilkan gambar dan video yang menarik dan relatif padat, cepat, dan mudah untuk menarik perhatian peserta sehingga diskusi aktif dapat berlangsung. Metode Tanya Jawab dilakukan agar peserta diberi kesempatan untuk berdiskusi atau bertanya tentang permasalahan yang dihadapi sehingga nantinya pemateri akan memberikan solusi. Pemateri menyampaikan materi penting tentang Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Desa di era digitalisasi, dan dapat dipahami oleh peserta Aparatur Pemerintahan Desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semoga dapat membantu aparat pemerintah desa dalam proses pelayanan publik bagi masyarakat desa yang efisien dan efektif melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini. meningkatkan kontrol, akuntabilitas, dan transparansi untuk layanan yang unggul. Digitalisasi merupakan jawaban praktis atas tantangan era revolusi industri 4.0, di mana layanan yang cepat dan pasti dapat diberikan tanpa harus bertatap muka, di mana biaya yang lebih murah juga menjadi pertimbangan, dan di mana digitalisasi dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. ingin mengakses. Era pandemi mengharuskan interaksi sosial yang lebih sedikit. Tujuan dari program kemitraan masyarakat ini adalah untuk membentuk suatu tatanan di dalam masyarakat di mana masalah dapat diselesaikan secara akurat dan cepat.

Digitalisasi ini merupakan salah satu cara implementasi PP 71 tentang penerapan sistem

elektronik, dan PP 96 tentang pelayanan publik yang disahkan pada tahun 2012. Terciptanya konsep smart environment dimana demand service dan populasi administrasi yang cepat, murah, dan inovatif adalah tujuan akhir dari PKM ini. Daftar populasi terus diperbarui yang merupakan keuntungan dari digitalisasi.



Gambar 1. Pemaparan Materi

Pemaparan Informasi Mengenai Peningkatan Pelayanan Publik Perangkat Desa Adapun informasi yang disampaikan adalah 1. Aparatur Pelayanan Publik Pemerintah Desa 2. Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Desa Beberapa layanan yang masuk dalam Program Digitalisasi Desa adalah sebagai berikut:

1. Layanan yang ditawarkan oleh Pusat Informasi Desa melalui web dan Android.
2. Layanan untuk aplikasi surat berbasis Android (Eletter) dan web.
3. Layanan pengaduan online yang dapat diakses melalui web dan Android (EAD).
4. Layanan Kesehatan (E-Health).
5. Pelayanan BUMDES.
6. Layanan produk UMKM DESA dapat diakses melalui web dan Android.
7. Informasi e-Tax (PBB).
8. Layanan berbasis Android dan web yang ditawarkan oleh Pusat Informasi Desa.
9. Administrasi Aplikasi Surat Berbasis Web dan Android (Eletter).
10. Layanan Pusat Informasi desa berbasis Android dan berbasis web.
11. Layanan Aplikasi Surat Berbasis Android dan Web (Email).
12. layanan pengaduan online yang dapat diakses melalui web dan mobile devices (EAD).
13. Layanan Kesehatan (E-Health).
14. Layanan BUMDES.
15. Layanan produk UMKM DESA yang dapat diakses melalui web dan Android.
16. Informasi Pajak Elektronik (PBB).



Gambar 2. Foto Bersama dengan Peserta PKM

Pemerintah Desa Tirawuta menyediakan berbagai layanan publik, antara lain permohonan kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan izin usaha, surat kematian, surat pindah, dan lain-lain. Selain itu, informasi pemerintah Desa Tirawuta, acara masyarakat, dan peluang untuk memamerkan potensi Desa Tirawuta, seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dan atraksi wisata, dapat ditemukan di halaman website.

Memanfaatkan Google Site untuk membuat halaman website. Google Sites adalah layanan situs web pribadi atau bisnis yang dapat digunakan secara gratis atau dengan sedikit biaya. Budi Harsanto mengklaim bahwa Google Sites adalah salah satu layanan dan produk perusahaan yang menyediakan alat untuk membuat situs web (Harsanto, 2021). Layanan Google mudah dibuat dan mudah dikelola. Google Sites menawarkan sejumlah manfaat, termasuk kemudahan pembuatannya, kemampuan pengguna untuk berkolaborasi, penyimpanan online gratis sebesar 100 MB, dan kemudahan menjelajah menggunakan mesin telusur Google. Saat warga Desa Tirawuta mengelola website, tidak ada persyaratan sertifikat atau layanan publik. Mereka hanya perlu mendapatkan persetujuan dari pengurus Rukun Tangga (RT) dan Rukun Warga (RW) setempat dengan mengunduh formulir yang tersedia di website dan mengisinya seperlunya. Warga Desa Tirawuta bisa langsung mengunggahnya ke website setelah mendapat persetujuan dari pengurus RT/RW.

Salah satu staf di Kantor Desa Tirawuta bertugas mengelola website. Tugas mereka adalah mendapatkan informasi dari masyarakat tentang pelayanan publik dan mengirimkannya ke bagian lain untuk ditindaklanjuti. Staf Kantor Kepala Desa menginformasikan kepada masyarakat bahwa

kebutuhan Surat Keterangan telah selesai dan dapat diambil di Kantor Kepala Desa setelah proses kebutuhan pelayanan publik selesai.

Memahami Teknologi Informasi dan Komunikasi

Konseling dan pelatihan diberikan setelah pembuatan website selesai. Pentingnya TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) diperkenalkan melalui kegiatan Penyuluhan dan Komunikasi) merupakan salah satu pilar pembangunan peradaban manusia saat ini. Pilar-pilar tersebut harus mampu memberi nilai tambah bagi masyarakat secara keseluruhan dan diharapkan menjadi alat penting dalam proses menjadi bangsa yang maju. Tidak ada bidang kehidupan nasional atau pembangunan nasional yang tidak memerlukan penggunaan TIK. Setiap aspek masyarakat akan bersinergi dalam masyarakat cerdas, seperti gerakan santri cerdas, gerakan desa maju, gerakan guru cerdas, gerakan pesantren cerdas, gerakan petani cerdas, gerakan aparatur cerdas, gerakan nelayan cerdas, dan seterusnya.

Materi penyuluhan juga membantu masyarakat memahami bahwa penggunaan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Yang berdampak pada pengembangan tata kelola yang bersih, transparan, dan mampu merespon secara efektif tuntutan perbaikan dan perubahan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja tata kelola.

Tes sebelum dan sesudah mengungkapkan hasil konseling. Pretes diberikan sebelum konseling. Tingkat rata-rata pemahaman tentang bagaimana TIK digunakan masih di bawah 50%, yaitu 35% hingga 40%, menurut temuan. Namun, pemahaman mereka meningkat rata-rata 70% sampai 80% setelah konseling.

Mengoperasionalkan Website Setelah mengenalkan pentingnya TIK pada komunitas pengabdian dengan kegiatan pengenalan, berikut pelatihan penggunaan website. Mayoritas peserta sudah mengetahui cara menggunakan komputer, sehingga mereka dapat tampil dengan baik selama pelatihan. Bahan ajar cara download data dari google form yang mengharuskan warga menyerahkan surat pernyataan, kemudian menyusun sertifikat dalam file yang disusun berdasarkan jenis layanan. Setelah itu, proses surat lamaran, beritahu warga, dan sertifikat bisa diambil.

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa aparatur desa dapat bekerja dengan baik dalam praktiknya. Selain itu, dalam upaya warga yang melibatkan situs dalam administrasi siang bolong diselesaikan oleh mahasiswa Kepegawaian Ilmu Persuratan, Sekolah Tinggi Bhayangkara Jakarta yang mengikuti kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sosialisasi berlangsung di masyarakat. Pengenalan website dan petunjuk penyampaian pernyataan melalui website Desa Tirawuta disertakan dalam materi sosialisasi. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat desa yang melibatkan transformasi digital dan pelayanan publik berbasis website menunjukkan bahwa aparatur desa Ponggang menyadari perlunya peningkatan pelayanan masyarakat melalui TIK. memanggil penduduk setempat. Kesadaran ini menunjukkan bahwa pemerintah Desa Tirawuta mendukung masyarakat 5.0 yang memandang manusia sebagai pusat inovasi dan perubahan teknologi untuk kemaslahatan umat manusia [9]. Berdasarkan teknologi big data yang dikumpulkan oleh Internet of things (IoT), ditandai dengan integrasi ruang fisik dan virtual.

Berbeda dengan Industri 4.0 yang membatasi kemajuan teknologi hanya di sektor industri, karakteristik Society 5.0 memberikan efek menguntungkan bagi penerapan teknologi mutakhir di berbagai bidang, termasuk kehidupan manusia, kesehatan, robotika, kecerdasan buatan, dan augmented reality. Dampak terhadap lalu lintas informasi yang kini semakin bergerak dan menyebar semakin cepat menjadi ciri khas lainnya. dengan kata lain, dengan satu "sentuhan" pada gadget dan peralatan teknologi komunikasi lainnya. Informasi menyebar dengan cepat untuk mencapai jumlah orang yang tidak terbatas.

Literasi informasi sangat penting untuk keberhasilan program desa digital (Neumann, Finger, & Neumann, 2017). Menurut Himawan (2014), literasi informasi adalah seperangkat keterampilan yang memungkinkan seseorang memperoleh, mengolah, menggunakan, dan mengevaluasi informasi secara bertanggung jawab dan etis karena membutuhkan kemampuan untuk mengetahui kapan informasi dibutuhkan dan untuk menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi kepada masyarakat desa dalam bentuk pengenalan atau pelatihan digitalisasi. Transisi

program desa digital yang direncanakan dan dilaksanakan dari analog ke digital bertujuan untuk memberikan masyarakat pedesaan alat yang mereka butuhkan untuk menjalani kehidupan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Memiliki kompetensi manajerial dan melayani diperlukan untuk mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh pelaksanaan pelayanan publik digital. Jika digabungkan, kedua keterampilan ini akan menghasilkan kualitas layanan yang unggul. Kualitas bantuan yang merata ini dapat tercermin dari pemenuhan klien administrasi, dalam hal ini penghuni lingkungan. Internet, kecerdasan buatan, otonomi seluler, dan teknologi serta informasi lain yang muncul memiliki dampak signifikan pada kehidupan manusia, terutama dalam hal berpikir dan bertindak. Saat ini, pelayanan publik harus bisa merespon permintaan pengguna—dalam hal ini kebutuhan warga. Keinginan pengguna akan layanan yang praktis, hemat biaya, cepat, dan tepat dipengaruhi oleh tumbuhnya kesadaran mereka akan teknologi. Administrasi publik lanjutan merupakan salah satu jawaban untuk mengatasi kesulitan tersebut. Selain itu, dunia saat ini sedang dilanda wabah corona yang mengharuskan jaga jarak sosial sebagai sarana pencegahan agar interaksi antara penyedia layanan dan pengguna diantisipasi lebih jarang terjadi secara tatap muka. Kesimpulannya, layanan publik digital adalah alternatif yang layak untuk mempertahankan layanan prima dengan tetap berpegang pada prinsip jarak sosial.

REFERENSI

- Bantun, S., Sari, J. Y., Z, N., Syahrul, S., & Budiman, A. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *Informal: Informatics Journal*, 6(3), 160.
- Dwinarko, Sulistyanto, A., Widodo, A., & Mujab, S. (2021). Pelatihan Manajemen Komunikasi pada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(4SE-Articles).
- Fukuyama, Mayumi. (2018). Society 5.0: Aiming for a New Human-centered Society. *Japan Spotlight*, (August), 8–13.
- Grimshaw, M. (2017). *Digital society and capitalism*. Palgrave Communications. nature.com.
- Harsanto, B. (2021). *Google Sites: Pengertian, Kelebihan, Manfaat, serta Cara Penggunaanya*. Retrieved from Kumparan.com website: <https://kumparan.com/kabar-harian/google-sites-pengertian-kelebihanmanfaat-serta-cara-penggunaanya-1wtiDSHPDKf/3>, Date Accessed 26 July 2022
- Himawan, D. (2014). *Pengantar Literasi Informasi*. Bogor.
- Kknmponggang. (2020). Profil Wilayah Desa Tirawuta. Retrieved from kknmponggang website: <https://kknmponggang2012.wordpress.com/2012/01/14/profil-wilayah-desaponggang> dikases pada 23 Maret 2022.
- Neumann, M. M., Finger, G., & Neumann, D. L. (2017). A Conceptual Framework for Emergent Digital Literacy. *Early Childhood Education Journal*, 45(4), 471–479.
- Palmer-Silveira, J. (2017). Showing power and persuasion in business communication: The corporate news section in websites and social media. *Power, Persuasion and Manipulation in Specialised Genres: Providing Keys to the Rhetoric of Professional Communities*, 191–208.
- Pereira, A. G., Lima, T. M., & Charrua-santos, F. (2020). Industry 4.0 and Society 5.0: Opportunities and Threats. *International Journal of Recent Technology and 21 Pemberdayaan dan Pendampingan Masyarakat Desa dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis Website Engineering*, 8(5), 3305–3308.
- Sulianta, F. (2019). Digital content model to promote literacy in society version 5.0 using the social study education perspective. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(12).
- Sulistyanto, A., Dwinarko, D., Syafrizal, T., & Mujab, S. (2021). Pelatihan Kewirausahaan dan Manajemen Komunikasi Pemasaran bagi Pelaku UMKM pada Masyarakat di Kelurahan Ponggang, Kec. Serangpanjang, Kabupaten Subang. *Jurnal Abdidas*, 2(1), 34–40.

- Sulistyanto, Ari, Dwinarko, Sjafrizal, T., & Mujab, S. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Produksi Pertanian. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 01(11), 99–108.
- Sulistyanto, Ari, Sjahrizal, T., Dwinarko, & Gayo, A. A. (2020). Penyiapan Masyarakat Desa Talagasari Sebagai Kawasan Desa Wisata. *Jurnal Abdidias*, 1(3), 149–156.
- Suyatna, R., Madya, W. A., Pengembangan, B., Daya, S., Daerah, M., & Banten, P. (2019). Desa Digital sebuah Konsep Katalisasi Pemberdayaan Masyarakat Desa. Januari, (1), 22–26.