

PELAKSANAAN APLIKASI HALAMAN KAMPUNG DI DESA SUNGAI PETAI KECAMATAN KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2021

Oleh : M. Iqbal Vadila

Pembimbing: Dr. Muchid, S.Sos., M.Phil

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

One of the functions of government is the service function, the government must provide the best service to meet the needs of the community in all aspects. This is being carried out by the Sungai Petai village government, where to achieve excellent public services, the Sungai Petai Village Government is presenting an Application or Mobile-based Public Service called Kampung Page. This research aims to explain the implementation of the Kampung Page application in Sungai Petai Village in 2021.

The research method used is a qualitative method by explaining descriptive data. The type of research data used is primary in the form of data obtained from research informants and secondary in the form of data obtained from related documents. Then the research location was in Sungai Petai Village, Kampar Kiri Hilir District, Kampar Regency.

This research found that the implementation of the Kampung Page application in Sungai Petai village in 2021 is running quite optimally. The implementation of the public service system through the Kampung Page application in Sungai Petai village makes the public services provided more effective and efficient. The community's obstacles in using the Kampung Page application are very minimal and make the level of public trust in the Kampung Page application quite high. The reliability of using the Kampung Page application can be said to be adequate because there have been no complaints from the public regarding the speed of accessing this application. The Sungai Petai government has provided a lot of support to the community, including providing an admin chat feature, socializing the use of the Kampung Page application, providing a manual book to the community as a guide to using the Kampung Page application, and also providing kiosks at the village office for people who still lack understand how to use the Kampung Page application. However, there is still a need to improve the features of other service areas so that all service areas can be utilized optimally. Then there needs to be further outreach and training from the Sungai Petai Village government to increase knowledge and active community participation in using the Kampung Page application.

Keywords: Efficiency, Level of Trust, Reliability, Support for the Community

PENDAHULUAN

Dalam aspek bernegara, desa merupakan salah satu elemen yang menentukan apakah sebuah negara itu bisa dikatakan maju atau tidak. Desa adalah elemen terpenting untuk untuk menunjukkan apakah terjadi pemerataan

pembangunan atau tidak. Desa juga memiliki wewenang untuk mengurus dan mengatur semua warganya dalam segala aspek yang ada, baik itu aspek pelayanan, pengaturan dana pemberdayaan masyarakat dalam desa tersebut.

Pada tingkat desa peran pemerintah

desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang disahkan pada tanggal 15 Januari 2014. Undang-Undang ini menggantikan peraturan tentang desa yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 1 menjelaskan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemampuan pemerintah desa untuk melaksanakan tugas urusan pemerintahan yang baik dan dapat melayani kebutuhan masyarakat merupakan bentuk keberhasilan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah desa¹.

Salah satu tugas bagi pemerintah desa yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakatnya. Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini juga berbanding lurus dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang ada disana. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan oleh aparatur pemerintah, maka diterbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah(Prasetyo, 2013).

Sekarang pemerintah sedang

gencar-gencarnya menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government (e-gov). Menurut Beny Iswaril Sirait ada 9 faktor penentu keberhasilan e-gov yaitu keamanan, budaya organisasi, pelatihan, visi dan tujuan, perencanaan strategis, dukungan pimpinan, infrastruktur, keuangan dan kolaborasi(Sirat, 2013).

Salah satu tujuan implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik(Nugraha, 2018).

Seperti yang sedang dijalankan oleh Pemerintah Desa Sungai Petai, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka berinovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang ada disana melalui aplikasi Halaman Kampung. Melalui Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 tahun 2016 tentang kewenangan desa menjadi pijakan bagi pemerintah desa Sungai Petai mengeluarkan Peraturan Desa Nomor 3 Tahun 2021 tentang Aplikasi Pelayanan Pemerintah Desa berbasis mobile yang mengatur dan mengarahkan pelayanan berbasis digital. Melalui aplikasi tersebut, diharapkan agar pelayanan yang terlaksana di Desa Sungai Petai dapat meningkat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Desa Sungai Petai adalah salah satu dari 7 desa dan 1 kelurahan yang ada di Kecamatan Kampar Kiri Hilir yang sudah berkembang, salah satu perkembangan yang sangat signifikan yaitu perkembangan teknologi informasi dibidang pelayanan pemerintahan desa. Terjadinya revolusi yang mendorong

¹ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa.

perubahan pada teknologi digital dan pandemi yang terjadi karena wabah covid-19, membuat dunia digital sangat dinamis, tidak hanya mendorong perubahan namun bisa mengubah gaya hidup masyarakat.

Perkembangan teknologi digital yang terjadi di Desa Sungai Petai ini sangat menarik, dikarekan pengaruh perkembangan era digital mulai menyentuh desa untuk melakukan inovasi dibidang peningkatan pelayanan. Hal ini sangat menarik juga dikarekan yang lumrah di mata banyak orang bahwa desa selalu identik dengan suatu hal yang tertinggal apalagi dibidang teknologi informasinya, namun hal ini berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada di Desa Sungai Petai.

Sebelum adanya aplikasi Halaman Kampung, pelayanan di desa Sungai Petai masih sama seperti desa-desa lainnya, pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah desa masih dengan cara tatap muka atau langsung di kantor desa. Masyarakat yang ingin menerima pelayanan harus datang langsung ke kantor desa dan harus menunggu dan mengantre jika ingin menerima layanan. Namun semua berubah setelah adanya aplikasi Halaman Kampung, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor desa untuk menerima layanan, masyarakat bisa meminta layanan dimana saja dan kapan saja.

Salah satu misi dari Kepala Desa Sungai Petai yaitu meningkatkan sarana dan prasarana dari segi fisik, ekonomi, pendidikan, kesehatan, olahraga dan kebudayaan di desa. Salah satu program kerja dari kepala Desa Sungai Petai dalam sarana pemerintahan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan di berikan kepada masyarakat dengan meluncurkan aplikasi Halaman Kampung yang dapat di akses dimanapun dan kapanpun menggunakan smartphone milik masyarakat. Ini merupakan misi dari kepala Desa Sungai Petai yang ingin meningkatkan desa dengan cara menuju desa digital.

Aplikasi Halaman Kampung merupakan aplikasi yang digagas oleh Kepala Desa Sungai Petai, Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kabupaten Kampar, Riau. Aplikasi Halaman Kampung ini sengaja dibuat sebagai bentuk pelayanan digital dalam mempermudah berbagai urusan di kantor Desa Sungai Petai kepada masyarakat. Melalui aplikasi Halaman Kampung ini banyak layanan administrasi yang dapat dilakukan. Selain itu juga, dalam aplikasi Halaman Kampung ini juga terdapat fitur layanan pengaduan dan juga pasar digital.

Dengan adanya aplikasi Halaman Kampung dan berbagai layanan yang bisa digunakan di aplikasi ini tentunya akan memudahkan masyarakat dalam menerima layanan yang akan diberikan oleh pemerintah desa. Ini merupakan hal baru yang diciptakan oleh aspek yang paling kecil dalam kehidupan negara, yang mana pemerintah desa dapat meluncurkan aplikasi untuk memberikan layanan. Hal seperti ini bisa menjadi contoh bagi desa-desa yang lainnya agar berkembang terus dan menjadi desa yang maju untuk menyambut era revolusi 4.0 yang identik dengan digitalisasi yang membuat urusan lebih efektif dan efisien.

Di dalam aplikasi Halaman Kampung memiliki 5 bidang pelayanan dan memiliki 43 jenis pelayanan yang disediakan. Lima bidang layanan yang tersedia di dalam aplikasi Halaman Kampung tersebut meliputi layanan administrasi, layanan pengaduan, informasi dan berita desa, pasar digital, dan data potensi desa.

Bidang pelayanan yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini yaitu bidang pelayanan administrasi yang mana bidang pelayanan ini menjadi bidang pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat desa dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa nantinya diharapkan akan lebih efektif dan efisien karena layanan digital ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh

masyarakat desa tersebut. Tidak hanya itu, layanan berbasis mobile ini membuat pelayanan lebih transparasi dan dapat dilihat oleh penerima layanan itu sendiri. Hal ini merupakan tujuan dari desa Sungai Petai dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakatnya.

Tabel 1 Jumlah Data Pelayanan Tahun 2021 (April-Desember)

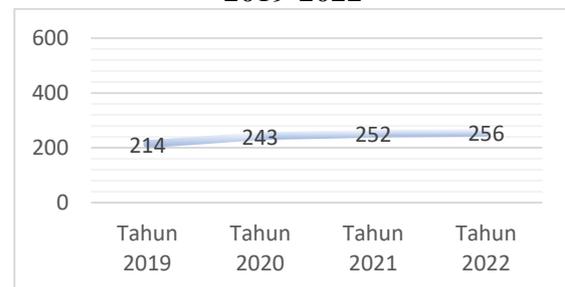
No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan	Jumlah Pemintaan Yang Diterbitkan
1	Surat Keterangan Usaha	73	73
2	Surat Keterangan Kematian	13	13
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	86	86
4	Surat Keterangan Domisili	106	106
5	Surat Keterangan Penghasilan	38	38
6	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	9	9
7	Surat Keterangan Jalan	2	2
8	Surat Keterangan Kehilangan	15	15
9	Surat Keterangan	16	16

	Kepemilikan Rumah		
Jumlah	252	252	

Sumber : Kantor Desa Sungai Petai, 2022.

Pada Tabel 1 menjelaskan tentang jumlah pelayanan pada aplikasi Halaman Kampung pada bulan april sampai dengan bulan Desember 2021, pada tabel 1 tersebut jumlah pelayanan yang masuk sebanyak 252 pelayanan dan 252 pelayanan berhasil dilakukan. Dari 9 pelayanan yang terdiri dari surat keterangan usaha, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan penghasilan, surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan jalan, surat keterangan kehilangan, surat keterangan kepemilikan rumah, jenis pelayanan yang paling banyak dari permintaan masyarakat desa yaitu pembautan surat keterangan domisili yang berjumlah 106.

Gambar 1 Grafik Surat Keluar Tahun 2019-2022



Sumber : Kantor Desa Sungai Petai, 2022

Gambar di atas menjelaskan bahwa terdapat peningkatan jumlah surat yang keluar dari tahun 2019-2022. Pada tahun 2019 dan 2020 penggunaan aplikasi Halaman Kampung belum digunakan sebagai sarana layanan publik, sementara pada tahun 2021-2022 aplikasi Halaman Kampung sudah dijadikan sarana layanan publik oleh pemerintah desa Sungai Petai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan publik melalui aplikasi Halaman Kampung di Desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar tahun 2021, Desa Sungai Petai sudah bisa menerapkan digitalisasi di dalam

pemerintahannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di desa tersebut. Dengan hal ini, penulis menemukan fenomena dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sungai Petai ini, diantaranya yaitu :

1. Desa Sungai Petai menjadi desa digital pertama di Pulau Sumatera yang melakukan pelayanan publik berbasis mobile yang diberi nama Halaman Kampung.
2. Penggunaan aplikasi Halaman Kampung dapat dikatakan cukup mudah untuk diakses karena sudah ada di Play Store dan App Store, dan juga fitur layanan didalam aplikasi Halaman Kampung sangat lengkap sehingga masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi tersebut.
3. Pelayanan publik melalui aplikasi Halaman Kampung yang diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Petai menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan fenomena yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sungai Petai dengan judul “Pelaksanaan Aplikasi Halaman Kampung di Desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021”

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis ingin meneliti masalah pokok penelitian, yaitu Bagaimana Pelaksanaan Aplikasi Halaman Kampung Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sungai Petai Tahun 2021?

KERANGKA TEORITIS

1. PELAYANAN PUBLIK

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

manusia(Sinambela, 2008).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmadana et al., 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Perubahan dari masyarakat tradisional menuju masyarakat modern,

ditandai dengan tuntutan perbaikan kualitas hidup masyarakat (quality of life) yang makin meningkat. Untuk itu, pemerintah harus melakukan berbagai penyesuaian dan perubahan menyangkut manajemen publik sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya perubahan zaman dan perkembangan teknologi yang ada pemerintah desa dituntut dapat melakukan perubahan pelayanan yang diberikan (Kurniawan, 2017).

Pada era modern seperti sekarang ini dunia digital bisa dimanfaatkan sebagai salah satu alat bantu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan, inovasi-inovasi yang memanfaatkan digitalisasi dalam memberikan pelayanan ini sudah semestinya diterapkan oleh aparatur pemerintah agar terciptanya pelayanan publik yang prima dan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Wajah pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji (Nugraha, 2018).

Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk melaksanakan tugas dengan baik khususnya pada sektor pelayanan, *e-government* nampaknya bisa dijadikan alternatif. Pembentukan Kantor Pengelolaan Data Elektronik (PDE) atau Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika menunjukkan komitmen pemerintah Kabupaten Sleman untuk mempercepat proses penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Sekarang pemerintah sedang gencar-gencarnya menerapkan sistem

pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* (*e-gov*). Menurut Beny Iswaril Sirait ada 9 faktor penentu keberhasilan *e-gov* yaitu keamanan, budaya organisasi, pelatihan, visi dan tujuan, perencanaan strategis, dukungan pimpinan, infrastruktur, keuangan dan kolaborasi (Sirat, 2013).

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha, 2018).

Electronic Government menurut Adriwati (Jumiati, 2010), yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, pelayanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Dengan adanya *e-government* dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah

masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Studi menyeluruh terkait tentang kualitas pelayanan e-government menyebutkan bahwa terdapat empat indikator kualitas pelayanan e-government berdasarkan literatur terdahulu dan persepsi pengguna layanan, antara lain efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), dan dukungan kepada masyarakat (citizensupport), (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

1. Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi dalam konteks ini merupakan kemudahan dalam menggunakan website dan kualitas informasi yang disediakan. Efisiensi juga berarti kejelasan dan kemudahan untuk mengikuti struktur website, efektivitas menu search (mesin pencari) dalam aplikasi dan sebaik apa diorganisir, sebaik apa aplikasi menyesuaikan kebutuhan masing-masing pengguna layanan, dan serinci apa informasi ditampilkan aplikasi, apakah informasinya disediakan oleh situs ini aktual (uptodate), dan tersedianya informasi yang cukup tentang cara mengisi formulir yang disediakan oleh aplikasi.

2. Tingkat Kepercayaan (trust)

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap situs tersebut bahwa situs tersebut bebas dari gangguan dan bahwa situs ini melindungi informasi pribadi. Aspek ini membahas mengenai keamanan dalam mendapatkan username dan password dan seberapa banyak data pribadi yang dibutuhkan untuk otentifikasi di website tersebut, pengarsipan secara aman data yang dimasukkan ke dalam situs ini dan apakah data yang disediakan oleh masyarakat hanya digunakan sesuai tujuan awal memasukkan data.

3. Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas berarti kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan, dan menerima layanan dari situs. Dimensi ini mencakup pula kecepatan mengunduh

formulir dari situs e-government, apakah situs tersedia dan dapat diakses kapan pun masyarakat membutuhkannya, sejauh mana situs dalam memberikan layanan berhasil pada percobaan pertama, apakah layanan yang disediakan oleh situs tepat waktu, seberapa cepat halaman situs diunduh, dan apakah situs e-government berfungsi dengan baik dengan mesin pencarian aplikasi jenis apapun.

4. Dukungan Kepada Masyarakat (citizensupport)

Aspek ini menjamin bahwa masyarakat pengguna layanan dapat mendapatkan bantuan saat dibutuhkan. Dimensi akhir ini berkaitan dengan interaksi masyarakat dengan customer service dibagian helpdesk situs saat mereka mengalami beberapa kesulitan dalam interaksi mereka dengan situs e-government yang mereka akses. Aspek ini berkaitan dengan minat/antusiasme yang ditunjukkan oleh customer service dalam memecahkan masalah pengunjung situs, yang dapat dilihat dari respon cepat dari customer service terhadap pertanyaan pengguna layanan, dan pengetahuan customer service untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan dan tingkat kepercayaan diri customer service dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna layanan.

2. PEMERINTAH DESA

Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia².

Sedangkan pengertian desa menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014, "Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan

² Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Desa, Pasal 1 ayat 1

masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”³.

Pemerintah desa merupakan badanterendah dari sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia yangditunjukkan pada tugas atau fungsi yang sejalan dengan kehidupan masyarakat yang diperintah. Hal itu menunjukkan bahwa desa sebagai badan pemerintahmemiliki kepentingan untuk melayani kepentingan masyarakat atau yangdiperintah, disinilah peran pemerintahan desa yang dibentuk memiliki tugas utamamenggerakkan masyarakat agar bias menjadi salah satu kekuatan dalamproses pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa.

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan dilaksanakan kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, semua wilayah dan batasbatasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat. Oleh sebab itu, penting bagi kita untuk mengetahui pemerintah desa dan perangkatnya yang dibahas dalam bab pembahasan.(Sugiman, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data

yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan obser-vasi, yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan-laporan doku-menter yang terkait dengan pelaksanaan aplikasi Halaman Kampung di desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021.

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer yang di peroleh dari lokasi penelitian, berupa hasil wawancara dengan informan penelitian dan selanjutnya didukung oleh data sekunder terkait dengan pelaksanaan aplikasi Halaman Kampung di desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PELAKSANAAN APLIKASI HALAMAN KAMPUNG DI DESA SUNGAI PETAI KECAMATAN KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2021

1. Efisiensi Penggunaan Aplikasi Halaman Kampung

Efisiensi berarti memaksimalkan hasil dari sebuah pekerjaan dengan sedikit daya yang digunakan baik itu tenaga maupun waktu. Efisiensi merupakan bentuk pengukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya waktu untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Istilah efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara output dan input. Prinsip dari efisiensi adalah dapat diukur dan dinyatakan pada satuan pengukuran tertentu. Hal ini digunakan sebagai acuan awal untuk mengidentifikasi berapa tingkat efisiensi suatu sistem.

Efisiensi berarti kemampuan untuk melakukan suatu kegiatan atau usaha dengan sedikit biaya, waktu dan tenaga untuk mencapai hasil atau tujuan yang maksimal. Pemerintah desa Sungai Petai telah bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu PT. Solusi Data Madani yang merupakan pihak digidesa untuk menghadirkan inovasi digitalisasi

³ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pasal 1 ayat 1

pelayanan publik yang diberi nama Halaman Kampung. Dengan biaya pembuatan gratis namun bisa menghasilkan suatu dampak yang besar di bidang pelayanan pemerintah desa.

Tabel 2. Biaya Pembuatan dan Perawatan Aplikasi

No	Jenis Layanan	Harga
1	Pembuatan Aplikasi	Rp 0
2	Perawatan Aplikasi Tahunan	Rp 2.500.000
Jumlah		Rp 2.500.000

Sumber : Kantor Desa Sungai Petai, 2023

Tabel diatas berisi biaya yang dikeluarkan pemerintah desa Sungai Petai untuk melakukan perawatan aplikasi Halaman Kampung setiap tahunnya. Biaya Rp.2.500.000., dapat dikatakan kecil untuk memberikan dampak yang begitu besar dibidang pelayanan pemerintahan desa

Efisiensi dalam konteks ini juga berarti kemudahan dalam penggunaan aplikasi dan kualitas informasi yang disediakan. Efisiensi juga berarti kejelasan dan kemudahan untuk mengikuti struktur aplikasi, efektivitas mesin pencarian didalam aplikasi, dan serinci apa informasi ditampilkan aplikasi, apakah informasi yang disediakan aplikasi aktual.

Kejelasan dan keamanan dalam pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu perangkat yang menjalankan layanan diharapkan mampu tanggap dan bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab mereka dalam melaksanakan pelayanan yang akan diberikan. Penyedia layanan harus dapat menjelaskan secara rinci prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengakses semua layanan yang disediakan oleh pemerintah desa, sehingga masyarakat juga tidak kesulitan dalam mengakses layanan yang akan diberikan oleh pemerintah desa. Dalam hal ini yang akan dibahas yaitu kemudahan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Halaman Kampung yang sudah disediakan oleh

pemerintah Desa Sungai Petai untuk mempermudah masyarakat untuk mendapat pelayanan yang akan digunakan.

Aplikasi Halaman Kampung adalah bentuk konsistensi pemerintah Desa Sungai Petai untuk memanfaatkan transformasi teknologi yang ada guna memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi Halaman Kampung ini juga bukti bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah desa sekarang sudah maju. Dalam hal ini yang menjadi fokus pembahasan yaitu keefisienan dari aplikasi Halaman Kampung ini, efisiensi dalam konteks ini merupakan kemudahan dalam menggunakan website dan kualitas informasi yang disediakan. Efisiensi pelayanan publik adalah sebuah tuntutan yang harus dipenuhi oleh pemerintah Desa Sungai Petai.

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah desa Sungai Petai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini sesuai dengan tujuan dari penyelenggaraan pemerintah desa berbasis *mobile*, yang mana tertuang dalam Pasal 4 peraturan Desa Sungai No.3 Tahun 2021 tentang aplikasi pelayanan pemerintah desa berbasis *mobile*, tujuan pelayanan pemerintah desa berbasis *mobile* adalah :

1. Terwujudnya penyelenggaraan pemerintah desa yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan.
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembaharuan data pribadi.
3. Mendorong partisipasi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan.
4. Meningkatkan perekonomian masyarakat.

Proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Petai telah memberikan output yang cukup signifikan bagi masyarakat Desa Sungai Petai sehingga hal ini bisa mendorong

produktifitas masyarakat untuk tetap bisa memanfaatkan segala fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah Desa Sungai Petai untuk terus memberikan kontribusi terhadap kemajuan bersama.

Tujuan dari lahirnya aplikasi Halaman Kampung ini agar terwujudnya pelayanan yang lebih baik, lebih baik disini maksudnya yaitu pemerintah Desa Sungai Petai dapat memangkas waktu pelayanan yang akan diberikan melalui aplikasi Halaman Kampung, memangkas waktu disini juga berarti nantinya juga akan memberikan dampak yang sangat signifikan dihidup masyarakat karena mereka tetap akan bisa melanjutkan aktifitasnya tetapi juga masih dapat mendapatkan informasi tentang desa melalui aplikasi Halaman Kampung.

Pelayanan publik yang baik adalah upaya untuk meminimalisir kendala sebaik mungkin dalam proses pelaksanaannya. Implementasi sistem e-govrment yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sungai Petai dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang ada di Desa Sungai Petai yaitu melahirkan aplikasi Halaman Kampung yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah desa. Jika pengimplementasiannya masih banyak mendapatkan masalah maka keberhasilan harus mendapatkan evaluasi dan masukan dari berbagai pihak baik itu dari masyarakat ataupun instansi yang berkaitan dengan program ini. Sasaran yang ingin dicapai dalam implementasi sistem e-govrment ini yaitu upaya untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik dari pemerintah Desa Sungai Petai.

2. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Aplikasi Halaman Kampung

Tingkat kepercayaan disini berarti tingkat keprcayaan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah desa. Aspek ini membahas tentang interaksi dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi yang telah

disediakan oleh pemerintah desa. Tingkat kepercayaan masyarakat ini juga melihat bagaimana pemerintah desa apakah data pribadi masyarakat aman apabila diletakan di aplikasi desa tersebut.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang bisa menghadirkan kenyamanan bagi penerima pelayanan tersebut. Rasa nyaman tersebut bisa meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat selaku penerima layanan terhadap kinerja pemerintah selaku pemberi pelayanan tersebut. Di dalam database aplikasi ini nantinya akan menyimpan banyak data pribadi masyarakat, hal tersebut merupakan pekerjaan yang berat bagi pemerintah desa Sungai Petai selaku aktor yang menghadirkan inovasi pelayanan ini. Pemerintah desa Sungai Petai memiliki tantangan yang berat dikarekan harus menyimpan data pribadi masyarakatnya di dalam sebuah database, yang mana kita ketahui bersama bahwa sekarang ini marak sekali muncul tidak kejahatan, tindak kejahatan ini tidak hanya ada di lingkungan kehidupan kita sehari-hari, tetapi juga terjadi di dunia digital.

Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi masyarakat dengan aparatur pemerintah. Masyarakat dapat menilai sendiri kinerja aparatur pemerintah tersebut berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterimanya, karena pelayanan publik menjadi kepentingan bagi banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat. Dalam hal ini, keberhasilan aparatur pemerintah dalam membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan dapat bertanggung jawab untuk menunjukkan citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Hal tersebut tentunya merupakan salah satu langkah yang tepat yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sungai Petai dalam melihat kemungkinan-kemungkinan kedepannya dan mampu menghadirkan sebuah inovasi dibidang pelayanan publik,

langkah ini diambil agar pelayanan publik tersebut lebih terbuka, cepat, dan akurat sehingga pelayanan yang konsisten menjadi harapan bersama antara masyarakat dan pemerintah desa. Dengan demikian, maka akan ada proses partisipasi publik yang baik dari masyarakat desa sebagai kontributor yang nyata demi percepatan pembangunan. Hal ini juga berkaitan dengan manfaat penggunaan aplikasi Halaman Kampung menurut pemerintah Desa Sungai Petai, yaitu :

1. Memudahkan masyarakat desa untuk mengetahui informasi terkait layanan pemerintah desa dan perkembangan desa.
2. Memudahkan masyarakat desa untuk mendapatkan layanan administrasi secara cepat dan akurat.
3. Membantu masyarakat dalam memasarkan produk-produk UMKM.
4. Membantu pemerintah desa dalam efisiensi biaya dan waktu pelayanan.
5. Memudahkan pemerintah desa dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tentunya akan menjadi citra yang buruk terhadap pemerintah dimata masyarakat. Banyak sekali kasus masyarakat kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan banyak juga masyarakat sampai saat ini memberi cap yang buruk terhadap aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan. Hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah Desa Sungai Petai, yang mana pemerintah Desa Sungai Petai berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik agar tidak dicap jelek dimata masyarakat. Inovasi terus yang dikembangkan oleh pemerintah Desa Sungai Petai agar mencapai pelayanan publik yang prima.

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik prima. Oleh karena itu, pemerintah sebagai aktor dari pelayanan publik tidak memiliki sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan masyarakat. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan masyarakat apabila pelayanan publik tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan. Kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Tabel 3. Rating Ulasan Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Halaman Kampung di Mesin Pencarian Aplikasi

No	Rating Ulasan	Jumlah
1	Bintang 1	0
2	Bintang 2	0
3	Bintang 3	0
4	Bintang 4	0
5	Bintang 5	23
6	Tidak Memberikan Ulasan	473
Jumlah		500

Sumber : Data Olahan Penulis, 2023

Dari tabel 3 diatas dapat kita lihat bahwa dari jumlah 23 masyarakat yang memberikan ulasan terhadap aplikasi Halaman Kampung di mesin pencarian aplikasi masyarakat merasa sangat puas dengan adanya aplikasi Halaman Kampung ini, tidak ada ditemukan ulasan masyarakat yang memberikan bintang 1 ataupun bintang 2 di mesin pencarian aplikasi tersebut. Namun dari 500 masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut hanya ada 23 masyarakat yang memberikan ulasan.

Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi dari ketidaksesuaian yang dirasakan masyarakat antara harapan sebelumnya dan implementasi kinerja sesudahnya. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja, hal ini merupakan respon dari harapan dan kenyataan.

Selama ini, pemerintah sebenarnya selalu menyuarakan bahwa aparat pemerintah adalah abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparat pemerintah. Dalam keterkaitan inilah peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus siap dilaksanakan oleh setiap aparat pemerintah. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dan barang maka semakin tinggi juga tingkat kehidupan masyarakat, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Dalam penyediaan pelayanan publik, hasrat kekuasaan yang sangat kuat semakin mengasingkan birokrasi dari misinya memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan pejabatnya seringkali menempati posisinya sebagai penguasa bukan abdi negara. Akibatnya, sikap dan tindakan aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Layanan seringkali berbeda menurut kedekatan dengan birokrasi dan politik. Hal ini mengganggu rasa keadilan masyarakat, membuat masyarakat merasa diperlakukan tidak adil oleh birokrasi, menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah.

Hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah Desa Sungai Petai, yang mana seringkali ada pemberitaan bahwa aparat pemerintah tidak menjalankan tugasnya dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan hadirnya aplikasi Halaman Kampung ini dapat meningkatkan citra pemerintah Desa Sungai Petai dimata masyarakat setempat, dan membuat rasa percaya dan opini

masyarakat Desa Sungai Petai baik dimata masyarakat desa.

Peningkatan citra pemerintah Desa Sungai Petai Tentunya hal ini sangat bergantung pada proses pelayanan publik yang optimal, sehingga upaya pemerintah desa untuk memungkinkan pelayanan berbasis digital digalakkan sebagai praktik yang langka, melalui implementasi reformasi birokrasi yang cepat, mengikuti laju perkembangan zaman. Suatu proses pemberian pelayanan yang terbuka dan jujur serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengaksesnya.

3. Reliabilitas Penggunaan Aplikasi Halaman Kampung

Reliabilitas berarti sejauh mana hasil pengukuran dengan suatu alat dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Reliabilitas disini berarti kelayakan dan kecepatan pengguna aplikasi dalam mengakses, menggunakan, dan menerima layanan dari aplikasi tersebut. Reliabilitas juga dipahami sebagai suatu standar kelayakan atau alat ukur yang digunakan untuk mengetahui manfaat dari pelayanan publik berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dan akurat atau tepat sasaran.

Dalam dimensi ini juga membahas bagaimana inovasi *e-government* ini berfungsi dengan baik dan dapat di unduh dengan mesin pencarian aplikasi jenis apapun. Dalam hal ini aplikasi Halaman Kampung sudah berhasil melakukannya, aplikasi Halaman Kampung bisa di unduh dengan mesin pencarian aplikasi jenis apapun baik itu *Play Store* ataupun *App Store*.

Pelayanan publik yang baik diberikan oleh aparat pemerintah dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna apabila pelayanan diberikan oleh tenaga profesional (birokrasi). Profesionalisme birokrasi sangat penting karena tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat semakin kompleks, sehingga untuk meningkatkan citra birokrasi harus ada

birokrasi yang profesional yang dapat memberikan keahlian yang unggul dalam bidang pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terwujud apabila apa yang ditawarkan oleh aparatur negara selama ini sesuai dengan harapannya, dimana pelayanan tersebut memiliki tiga faktor utama yaitu harga yang relatif lebih murah, waktu pengerjaan yang relatif lebih cepat dan kualitas yang relatif tinggi.

Dengan adanya aparatur negara yang profesional didalam bidang ini maka pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat nantinya akan terasa baik. Profesionalisme aparatur negara ini sangat penting sebab tingkat kebutuhan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Suatu yang yang bisa mendorong kualitas pelayanan publik yaitu profesionalisme yang merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur negara yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan tingkat pengetahuan bidang tersebut.

Namun di sisi lain, dalam menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, akurat, cepat, dan transparan, tidak hanya mengandalkan tenaga profesional yang mumpuni di bidangnya, tetapi juga dukungan sarana dan prasarana yang mendukung kerja praktek para aparatur negara untuk memastikan kinerja maksimal. Karena sebaik apapun seseorang dalam memberikan pelayanan, tanpa adanya dukungan fasilitas yang baik maka hasilnya akan kurang maksimal.

Sejalan dengan program kerja yang dijalankan oleh pemerintah Desa Sungai Petai di bidang pemerintahan yaitu peningkatan pelayanan publik yang mana pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Petai ini bisa diakses melalui aplikasi yang telah disediakan. Sesuai dengan azas pelayanan desa berbasis mobile yang tercantum dalam Perdes No 3 tahun 2021 yang yang menyatakan :

1. Kepentingan umum,
2. Kepastian hukum,
3. Kesamaan hukum,

4. Persamaan perlakuan,
5. Ketetapan waktu,
6. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan azas pelayanan ini dapat dilihat juga tujuan dengan adanya aplikasi ini yaitu agar pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Petai ini memiliki nilai yang unggul dari desa-desa lainnya, yang kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan akan pelayanan publik itu sendiri bisa dirasakan oleh masyarakat Desa Sungai Petai.

Kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, agar pelayanan publik dapat selalu diberikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan.

Di sisi lain sarana serta prasarana yang mendukung serta tenaga aparatur negara yang profesional, hal yang tidak kalah jauh pentingnya juga adalah masyarakat sebagai sasaran dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini menyangkut tentang persoalan kualitas sumber daya masyarakat yang apakah mereka mampu berhadapan dengan sistem pelayanan yang baru tersebut dengan segala keterbatasan sumber daya yang ada atau malah sebaliknya. Jangan sampai reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah tersebut malah tidak bisa digunakan secara baik oleh masyarakat sebagai sasaran dari reformasi birokrasi

dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tersebut.

4. Dukungan Kepada Masyarakat yang diberikan Oleh Pemerintah Desa

Dukungan adalah sesuatu upaya yang diberikan oleh seseorang atau kelompok baik itu secara moril ataupun materil untuk memotivasi orang lain ataupun kelompok lain dalam melaksanakan suatu kegiatan. Dukungan ini perlu dilakukan agar nantinya suatu kegiatan tersebut dapat terlaksanakan secara maksimal. Dukungan kepada masyarakat berarti pemerintah desa sebagai pemberi pelayanan harus senantiasa memberikan dukungan kepada masyarakat sebagai penenerima layanan, dikarenakan apabila pemerintah desa Sungai Petai tidak memberikan dukungan baik itu materil ataupun moril maka inovasi yang di hadirkan ini nantinya akan sia-sia saja karena sejatinya yang akan merasakan manfaat dari pelayanan itu adalah masyarakat.

Dalam aspek ini menjamin bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan bantuan yang dibutuhkan saat menggunakan aplikasi ini. Aspek ini berkaitan dengan interaksi masyarakat dengan pemerintah desa selaku aktor dari pemberi pelayanan publik tersebut. Aspek ini berkaitan dengan minat/antusiasme yang ditunjukkan oleh *customer service* dalam memecahkan masalah pengunjung situs, yang dapat dilihat dari respon cepat dari *customer service* terhadap pertanyaan pengguna layanan, dan pengetahuan *customer service* untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan dan tingkat kepercayaan diri *customer service* dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna layanan.

Aspek ini menjamin bahwa masyarakat di Desa Sungai Petai sebagai pengguna layanan bisa mendapatkan bantuan saat menggunakan aplikasi Halaman Kampung jika mereka kurang memahami penggunaan aplikasi tersebut. Dimensi akhir ini berkaitan dengan interaksi masyarakat Desa Sungai Petai

dan juga pemerintah desa Sungai Petai.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau seringkali disebut dengan birokrasi tidak lebih dari sebuah unit yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan, pengembangan, dan pemberdayaan dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, segala kecenderungan dan ciri khas masing-masing pihak baik pemerintah maupun masyarakat memberikan gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Di dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik tentunya akan ada masalah-masalah yang akan ditemukan baik itu masalah dari pemerintah desa Sungai Petai sebagai aktor pemberi layanan ataupun masyarakat desa Sungai Petai sebagai penerima layanan. Dalam aspek ini dilihat bagaimana cara pemerintah desa Sungai Petai sebagai aktor yang menghadirkan sistem pelayanan berbasis mobile dalam mengatasi permasalahan dan keluhan dari masyarakat. Sudah kewajiban pemerintah sebagai pemberi layanan untuk mencari solusi apabila terdapat beberapa masalah dalam sistem pelayanan tersebut.

Untuk bisa membangun hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat agar bisa menghadirkan pelayanan publik yang baik maka, di butuhkan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat hal ini harus berangkat dari tenaga pelayanan dari pemerintah yang mengedepankan profesionalisme serta mampu memecahkan masalah atau kesulitan yang di alami oleh masyarakat sehingga ada sinergitas yang baik antara pemerintah dan masyarakat yang di sesuaikan dengan tingkat kualitas sumber daya manusia yang di miliki oleh desa Sungai Petai ini dalam menerima atau merespon pelayanan public berbasis *E-Government* yang di sediakan oleh pemerintah.

Banyak upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk memberikan dukungan kepada masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayan publik agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang maksimal. Pemerintah desa terus mendorong kemajuan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dikarenakan apabila masyarakat merasa kurang maksimal mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan maka bisa dianggap bahwa pemerintah desa tersebut tidak berhasil dalam menjalankan tugas yang telah diberikan sebagai pemberi pelayanan. Dan apabila masyarakat kurang berpartisipasi dalam segala hal yang berkaitan tentang kependudukan maka pemerintah tersebut mendapatkan pekerjaan rumah agar bisa mengajak masyarakat agar bisa berpartisipasi aktif dalam setiap kebijakan pemerintah tersebut.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah Desa Sungai Petai terkait penggunaan aplikasi ini kepada warganya, tetapi semua hal itu masih memiliki celah kesulitan terhadap warga untuk memanfaatkan aplikasi ini, faktor ekonomi juga menjadi penghalang warga untuk mendapatkan pelayanan ini, contohnya warga yang perekonomiannya dibawah rata-rata dan tidak memiliki handphone untuk mengakses pelayanan publik ini. Selain itu juga ada permasalahan warga yang sudah memiliki umur lebih dan tidak melek akan teknologi. Hal ini merupakan tantangan yang harus dituntaskan oleh pemerintah Desa Sungai Petai selaku pihak yang mengeluarkan inovasi ini. Pemerintah Desa Sungai Petai harus bisa mencari solusi agar semua warga desa dapat merasakan inovasi pelayanan publik ini.

Pemerintah Desa Sungai Petai sudah melakukan semua cara agar masyarakatnya dari berbagai golongan bisa mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada pengkotak-kotakan golongan. Kesamarataan dalam pemberian layanan inilah yang sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat agar tidak ada yang merasa dirugikan dalam penerimaan layanan yang

sudah diberikan.

Semua hal sudah dilakukan oleh pemerintah Desa Sungai Petai sudah dilakukan agar tujuan dari adanya inovasi pelayanan publik ini bisa berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, tetapi semua itu tidak akan maksimal jika partisipasi masyarakat rendah. Disinilah pentingnya partisipasi masyarakat dalam mengembangkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, respon balik yang dilakukan oleh masyarakat dalam menanggapi setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa berupa kritikan, saran dan masukan merupakan sebuah instrument penting untuk bisa mengembangkan program-program pelayanan yang lebih inovatif dan bisa diakses secara baik oleh masyarakat yang disesuaikan dengan perkembangan zaman serta teknologi yang berkembang saat ini. Oleh karena itu, pemerintah desa harus membalikkan satu konsepsi bahwa masyarakat bukanlah objek dari pelayanan akan tetapi masyarakat adalah subjek dalam artian mereka adalah mitra yang aktif dari pemerintah untuk sama-sama berkolaborasi dalam mengembangkan pelayanan yang lebih maju dan inovatif.

Keterlibatan warga dalam proses pelayanan sejauh ini masih amat terbatas. Seringkali muncul keraguan di kalangan para pejabat birokrasi pelayanan mengenai perlu-tidaknya keterlibatan warga dalam pelayanan. Asumsi bahwa warga tidak mengerti kebutuhannya dan asumsi bahwa pemerintah dan pejabatnya yang paling tahu mengenai kebutuhan masyarakat harus segera ditinggalkan. Dalam kenyataannya warga atau masyarakat adalah pihak yang paling tahu mengenai apa yang mereka butuhkan. Sebagai pengguna pelayanan mereka bukan hanya mengerti apa yang dibutuhkan tetapi juga bagaimana kualitasnya. Oleh karena itu warga harus diberi ruang untuk ikut terlibat bukan hanya dalam proses kreasi tetapi juga dalam menentukan standar pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian partisipasi masyarakat dalam

proses dan manajemen pelayanan harus segera dibuka.

Dalam hal ini masyarakat harus diberi kesempatan untuk mengekspresikan kepentingannya dalam manajemen pelayanan kemudian pemerintah atau penyelenggara layanan harus menjadikan kepentingan publik tersebut sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan layanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halaman Kampung Di Desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, setelah hadirnya aplikasi Halaman Kampung ini membuat pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah desa Sungai Petai menjadi lebih efisien. Aplikasi Halaman Kampung ini dapat memangkas waktu yang akan digunakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya yaitu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Halaman Kampung dapat dikatakan tinggi. Masyarakat percaya kepada pemerintah desa dapat menjaga data pribadi mereka di dalam database. Selanjutnya yaitu, dalam konteks reliabilitas, aplikasi Halaman Kampung sudah dapat dikatakan layak dikarenakan belum adanya keluhan dari masyarakat mengenai kecepatan mengakses aplikasi ini, aplikasi Halaman Kampung juga dapat diakses dengan jenis smartphone jenis apapun, baik itu android ataupun ios. Selanjutnya yaitu, dalam dukungan kepada masyarakat yang diberikan, pemerintah desa Sungai Petai sudah memberikan fitur chat admin pada aplikasi Halaman Kampung yang dapat diakses oleh masyarakat jika sedang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, pemerintah Desa Sungai Petai juga sudah memberikan sosialisasi penggunaan aplikasi Halaman Kampung beserta

manual book sebagai panduan penggunaan aplikasi ini. Disamping itu, pemerintah desa sudah menyediakan kiosk yang berada di kantor desa untuk masyarakat yang masih kurang paham yang akan di beritahu secara langsung bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halaman Kampung Di Desa Sungai Petai Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021, penulis dapat menyarankan, yang pertama perlu adanya peningkatan fitur dibidang pelayanan lainnya agar semua bidang layanan dapat dimanfaatkan secara maksimal, tidak hanya dibidang layanan administrasi saja. Selanjutnya pemerintah desa perlu meingkatkan lagi sistem keamanan didalam aplikasi agar data pribadi masyarakat dapat dijaga dengan baik. Selanjutnya, perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana desa seperti penambahan tower jaringan internet agar kecepatan mengakses aplikasi semakin meningkat. Selanjutnya, perlu adanya sosialisasi lanjutan tentang pemanfaatan aplikasi Halaman Kampung agar meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap program yang dihadirkan oleh pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU & E-BOOK

- Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (4th ed.). Alfabeta.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books, 1*(1).
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., &

- Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Prenada Media.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (G. Wawan (ed.)).
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*.
- Zaenal Mukarom & Muhibudin WIjaya Laksana, S. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (B. A. Saebani (ed.)). Pustaka Setia.
- JURNAL**
- Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (4th ed.). Alfabeta.
- Devi Deswimar, A. (2014). Peran Program Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Pembangunan Pedesaan. *Jurnal EL-RIYASAH*, 5(1), 41. <https://doi.org/10.24014/jel.v5i1.657>
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1).
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Prasetyo, R. (2013). Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). *Jurnal Administrative Reform*, 3(25), 1–122.
- Purwono. (2008). 25-53-1-SM.pdf. In *Universitas gajah mada* (pp. 66–72).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rasyid, R. (2017). *Peran Pemerintah Desa Sukorejo Dalam Pengembangan Taman Wisata Sokosewu*. 7–15.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sirat, B. I. (2013). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus : Komandan SIKD. *Dirjen Perimbangan Keuangan*, PP 1-7. http://www.djpk.kemenkeu.go.id/attachments/article/528/Makalah_Penelitian_G2GeGovSuccessFactor_publiched.pdf
- Sugiman. (2018). *Pemerintah Desa. Pemerintahan Desa, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, 7(1), 82–95. <https://media.neliti.com/media/publications/275406-pemerintahan-desa-bc9190f0.pdf>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government

Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018

Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa

Peraturan Desa Sungai Petai Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Aplikasi Pelayanan Pemerintah Desa Berbasis *Mobile*

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.