

---

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI DESA  
MOJOMALANG (Studi Kasus : Layanan Mandiri)**

Oleh

**Nur Sahirah Ramadhaniati****Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya****E-mail : [nursahirahh12@gmail.com](mailto:nursahirahh12@gmail.com)****Abstrak**

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok yang perlu diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan Publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung. Dan permasalahan yang terjadi yaitu tentang bagaimana Implementasi Digitalisasi tentang Layanan Mandiri di Desa Mojomalang. Metode yang digunakan dalam Artikel ini yaitu Metode Orientasi, Observasi, Praktik Kerja, Dokumentasi, Wawancara. Tujuan Artikel ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Implementasi Digitalisasi tentang Layanan Mandiri di Desa Mojomalang. Kesimpulan pada Artikel ini adalah Implementasi Digitalisasi tentang Layanan Mandiri sebaiknya dilakukan melalui sosialisasi Buku Panduan serta Video Tutorial oleh perangkat namun proses implementasi ini masih belum optimal karena kurang meratanya informasi kepada masyarakat. Faktor pengambatnya adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat yang berusia rentan dalam penggunaan layanan digital.

**Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Desa Mojomalang, Layanan Mandiri, Digitalisasi.**

**PENDAHULUAN**

Menurut (Nugroho D, Riant, 2004) Implementasi adalah apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan, yang memberikan otorisasi pada suatu program, kebijakan, atau suatu bentuk hasil (*output*) yang jelas (*tangible*). Istilah Implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikut maksud tentang tujuan-tujuan program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Purwanto, E.A dan Sulistyastuti, 2001) Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, aktifitas kehidupan manusia dalam

berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

(Subarsono, A.G, 2005) Pelayanan Publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi publik bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara,

teknik dan metode untuk menarik lebih banyak pelanggan. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung.

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya (Winarno, B, 2014). Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan terhadap daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap Dinamika masyarakat di daerahnya.

Desa Mojomalang merupakan salah satu desa dari Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban. Untuk menunaikan tugasnya dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di sekitar desa, Kepala Desa dibantu oleh sekretaris serta bawahan lainnya. Salah satu dari adalah pelayanan sub bagian Desa Mojomalang adalah Digitalisasi. Dan permasalahan yang terjadi ada pada bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Momalang.

(Buchari, R.A, 2016) Pelayanan Digital merupakan solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros menjadi cepat dan tepat. Di era digitalisasi setiap pekerjaan dari suatu organisasi dan instansi tidak lepas dari internet. Dengan adanya hal tersebut dapat memudahkan setiap pekerja dalam menjalankan profesinya khususnya dalam kegiatan pelayanan publik. Sebelumnya layanan dilakukan secara manual. Adanya sistem layanan online saat ini pada website layanan mandiri di Desa Mojomalang tentunya sangat mempengaruhi suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan aktifitasnya.

Website dan aplikasi Layanan Mandiri dicanangkan untuk membantu pemerintah Desa Mojomalang dalam menyelenggarakan

pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi desa. Hal ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik. Melalui Layanan Mandiri Pemerintah Desa Mojomalang ingin memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat dengan pelayanan berbasis IT juga diharapkan menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan akurat. website dan aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di kantor Desa. \

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam kegiatan magang ini meliputi lima hal yaitu :

**Metode Orientasi**, Metode ini merupakan metode yang mana Mahasiswa melakukan pengenalan serta adaptasi dengan lingkungan Desa sekaligus Perangkat Desa Mojomalang.

**Metode Observasi**, Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati sekaligus menyimpulkan apa saja permasalahan yang terjadi pada Kantor Desa.

**Metode Praktik Kerja**, Metode pelaksanaan praktik kerja dilakukan dengan harapan Mahasiswa Magang mampu menerapkan Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu sesuai dengan bidang Akademik, Penelitian dan Pengabdian. Dalam bidang Akademik ini bertujuan untuk mempelajari berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital yang dilakukan di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban. Sedangkan bidang Penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau hal-hal lain yang dibutuhkan selama kegiatan magang. Dan untuk Pengabdian dalam kegiatan magang kerja diperoleh dari keaktifan Mahasiswa Magang untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur lembaga/instansi.

**Metode Dokumentasi,** Metode Dokumentasi ini digunakan untuk mencari dan mengumpulkan informasi sekaligus mengambil foto maupun video ketika proses berlangsungnya Kegiatan Magang. **Metode Wawancara,** Metode wawancara ini dipergunakan untuk mengumpulkan data-data yang dilaksanakan di Kantor Desa Mojomalang melalui wawancara dengan salah satu perangkat Desa. Dan mahasiswa dalam kegiatan wawancara ini diharapkan mampu mencari informasi tentang apa saja permasalahan yang dialami pada Layanan, apakah ada Dampak serta Penghambat dalam Pelaksanaan Program Layanan Mandiri?.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Implementasi Digitalisasi Layanan Mandiri

Menurut (Undang-Undang nomor 25, 2009) tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah UU yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang dapat memperkuat pemerintahan administrasi publik. Pelayanan Publik menjadi hal yang sangat penting yang harus di monitoring oleh Pemerintah karena untuk memenuhi keperluan dari masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diteruskan oleh instansi atau organisasi kepada masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik karena sudah menjadi bagian dari suatu output kepada banyak kalangan masyarakat berupa Pelayanan Digitalisasi melalui Layanan Mandiri.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk

menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok yang perlu diarahkan untuk mencapai suatu tujuan

Dengan adanya pelayanan menggunakan aplikasi dan website Layanan Mandiri ini, maka pelayanan terhadap proses pelaksanaan dari pemohon akan lebih mudah karena pemohon tidak perlu melalui prosedur pelayanan yang menyita waktu, pemohon dapat membuat dokumen dan cara mengisi langsung pada aplikasi melalui smartphone.

Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan Desa Mojomalang terkait dengan pemberian informasi kepada pihak penerima pelayanan. Apabila prosedur pelayanan telah selesai dilakukan, pihak penerima pelayanan akan menanyakan kapan waktu pengambilannya. Penggratisan biaya administrasi di Desa Mojomalang diperjelas berdasarkan wawancara penulis dengan Bendahara Desa, bahwa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan, masyarakat tidak diharuskan membayar biaya atau tarif administrasi. Sebuah pelayanan masyarakat memang seharusnya tidak di pungut biaya, apabila hal itu sampai terjadi maka pihak aparat desa telah melakukan pungli (pungutan liar).

Sarana dan prasarana berkaitan dengan dimensi tangible merujuk pada bukti fisik peralatan pegawai yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sejak lama perangkat komputer yang digunakan untuk pembuatan surat dan penyimpanan data desa. Sarana dan prasarana yang tersedia hanya alat komputer yang membantu memudahkan pekerjaan. Adanya program Layanan Mandiri secara online

memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Dalam menghadapi era globalisasi aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepuasan penggunaannya. Penerapan standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Di Desa Mojomalang yang dulunya pembuatan dokumen surat menyurat dilakukan secara manual, seperti mengajukan terdahulu Surat Rekomendasi dari kepala Dusun, Pengisian Formulir dengan membawa persyaratan, Pemeriksaan berkas pembuatan dokumen sampai dengan pengiriman dokumen.

Dari sistem manual tersebut, prosedur pelayanan yang berjalan manual pada saat ini tidak efektif dikarenakan waktu yang diperlukan dari masa pengajuan hingga pembuatannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Pemohon sering kali harus mengeluarkan biaya yang seharusnya tidak diperlukan. Untuk menghemat waktu, dengan adanya Aplikasi dan Website Layanan Mandiri untuk pembuatan dokumen secara online maka permasalahan prosedur pelayanan yang rumit pada sistem akan berjalan lebih baik. Data penyimpanan pemohon akan lebih terorganisir lagi, sehingga nantinya ketika akan mencari data, data akan mudah diakses dan dipakai lagi.

Implementasi program Digitalisasi Layanan Mandiri berbasis online di Desa Mojomalang melalui beberapa unsur pemerintahan terkecil, yakni RT/RW yang siap mensosialisasikan di wilayahnya masing-masing. Aparatur desa diharapkan terjun

langsung untuk meninjau serta memberikan informasi tentang Digitalisasi Layanan Mandiri berbasis online ini. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah sosialisasi dapat berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu pemerintah daerah juga memberikan informasi ini melalui media online.

### **Analisis Good Governance**

Di dalam program Digitalisasi Layanan mandiri yang berbasis online ada faktor penghambat di dalam program ini ada pada penyampaian informasi kepada masyarakat yang masih belum merata. Sehingga Digitalisasi Layanan Mandiri berbasis online ini masih belum maksimal.

Elemen pendukung keberhasilan Good Governance Layanan Mandiri ini dimulai dari pihak aparatur desa, dialokasikannya sumber daya manusia untuk membangun konsep tersebut. Aparatur desa diberikan pengarahan khusus untuk pengoperasian aplikasi dan website Layanan Mandiri yang nantinya disosialisasikan kepada masyarakat setempat secara kontinu bisa juga melalui pembuatan buku panduan serta video tutorial.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak serta merta berjalan sesuai dengan tujuannya, terdapat faktor penghambat yang menjadi acuan dan concern para penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ramadhani, Abdullah, 2017). Adapun faktor penghambat dalam berjalannya implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Layanan Mandiri pada Desa Mojomalang yaitu kurangnya pemahaman dari masyarakat yang berusia rentan dalam penggunaan layanan digital sebab kurang memahami tentang pemanfaatan gadget karena cenderung orang tua lebih meminta bantuan anaknya untuk melakukan pelayanan tersebut.

Teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkandalam pemerintahan atau yang disebut dengan E-Government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancang pemerintah dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini, masyarakat dapat memberi

masukkan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah. Government juga menerapkan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan. Aplikasi berbasis Digital memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara instansi pemerintahan dengan masyarakat.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan mengenai Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi tentang Layanan Mandiri pada Desa Mojomalang, penulis menyimpulkan hal-hal berikut ini :

1. Implementasi Digitalisasi tentang Layanan Mandiri sebaiknya dilakukan melalui sosialisasi Buku Panduan serta Video Tutorial oleh perangkat namun proses implementasi ini masih belum optimal karena kurang meratanya informasi kepada masyarakat.
2. Sedangkan yang menjadi Faktor penghambat Implementasi Pelayanan Publik berbasis Digitalisasi Aplikasi atau Website Layanan Mandiri adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat yang berusia rentan dalam penggunaan layanan digital sebab kurang memahami tentang pemanfaatan gadget karena cenderung orang tua lebih meminta bantuan anaknya untuk melakukan pelayanan tersebut.

### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta dukungan dalam pelaksanaan kegiatan Magang di **Kantor Kepala Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban** sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan penyusunan Laporan Akhir Magang, kepada :

1. Kedua Orang Tua yang membantu secara material maupun non material
2. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dari

awal proses Magang hingga akhir terselesainya Magang

3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik yang telah membantu memberikan informasi
4. Bapak Joko Sujadi selaku Kepala Desa beserta Staff **Kantor Kepala Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban** yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Magang
5. Kepada teman-teman penulis Theresia dan Siti Lia yang sudah membantu untuk mendokumentasikan kegiatan Magang ini.

Dalam membuat Artikel Magang ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi penyusunan serta cara penulisan Laporan ini, karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Laporan ini sangat penulis harapkan. Akhirnya, semoga Laporan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak dan juga bermanfaat bagi penyusun pada khususnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buchari, R.A. (2016). Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibakong Kecamatan Batunagall kota bandung. *Sosialhumaniora* , 18 (3), 1-9.
- [2] Nugroho D, Riant. (2004). Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi . Jakarta: Gramedia.
- [3] Purwanto, E.A dan Sulistyastuti. (2001). Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia . Yogyakarta : Gava Media.
- [4] Ramadhani, Abdullah. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik* , 11 (01), 1-12.
- [5] Subarsono,A.G. (2005). Analisa Keijaan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [6] Undang-Undang nomor 25, R. I. (2009). Patent No. 25. Indonesia.
- [7] Winarno, B . (2014). Kebijakan Publik (Teori, Proses dan studi Kasus). 2014: CAPS.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN