

**PENDAMPINGAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK MELALUI SMART GOVERNMENT**

***PUBLIC SERVICE ASSISTANCE TO IMPROVE PUBLIC SERVICES
THROUGH SMART GOVERNMENT***

**Arnis Budi Susanto¹⁾, Ema Desia Prajitiasari²⁾, Didik Pudjo Musmedi³⁾,
Gusti Ayu Wulandari⁴⁾ Intan Nurul Awwaliyah⁵⁾, Purnamie Titisari⁶⁾**

^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

¹Email: arnis.feb@unej.ac.id

Abstrak Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis desa binaan di Desa Sukosari Kidul Kecamatan Sumberwringin Kabupaten Bondowoso pada tahun ketiga ini merupakan lanjutan dari kegiatan sebelumnya yang telah dilaksanakan pada tahun 2022. Pengembangan *smart village* di desa Sukosari Kidul pada saat ini sudah mulai berkembang, namun setelah melakukan observasi lebih ke dalam dan evaluasi didapati bahwa terdapat kesenjangan antara pembangunan sarana fisik dengan pembangunan human capitalnya hal ini ditunjukkan dengan antusiasme warga dan aparat desa menuju ekonomi mandiri dengan terus memperkuat melalui desa wisata, tetapi untuk menuju *smart village* tidak hanya bisa dilihat dari satu sektor, yang terpenting persiapan dari *human capital* yang akan menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat di era digitalisasi, menuju *smart government* berbasis ICT. Berdasarkan mapping permasalahan yang dihadapi mitra dari hasil wawancara dan observasi, masih diperlukan program pengabdian desa binaan dengan sosialisasi dan pendampingan *smart government* secara bertahap

Kata Kunci: *Smart Government*; pelayanan publik

Abstract *Community service activities based on assisted villages in Sukosari Kidul Village, Sumberwringin District, Bondowoso Regency in the third year are a continuation of previous activities which were carried out in 2022. The development of smart villages in Sukosari Kidul village is currently starting to develop, but after making further observations inward and evaluation it was found that there was a gap between the development of physical facilities and the development of human capital. This was shown by the enthusiasm of residents and village officials towards an independent economy by continuing to strengthen it through tourism villages, but towards a smart village it could not only be seen from one sector, namely The most important thing is the preparation of human capital which will be at the forefront in serving society in the era of digitalization, towards ICT-based smart government. Based on the mapping of problems faced by partners from the results of interviews and observations, there is still a need for a community service program for assisted villages with gradual socialization and smart government assistance.*

Keywords: *Smart Government*; public services

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berfokus pada tanggung jawab tenaga pendidik terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar (Adimihardja & Hikmat, 2003). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat program pengabdian desa binaan di Desa Sukosari Kidul Kecamatan Sumberwringin Kabupaten Bondowoso yang dilakukan tahun 2023. Kegiatan ini merupakan lanjutan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat tahun 2022. Berdasarkan mapping masalah pada yang diperoleh berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh tim pengabdian maka didapati bahwa terdapat permasalahan yang harus segera dipecahkan.

Pengembangan *smart village* di desa Sukosari Kidul pada saat ini sudah mulai berkembang, namun setelah melakukan observasi lebih ke dalam dan evaluasi didapati bahwa terdapat kesenjangan antara pembangunan sarana fisik dengan pembangunan human capital nya hal ini ditunjukkan dengan antusiasme warga dan aparat desa menuju ekonomi mandiri dengan terus memperkuat melalui desa wisata, tetapi untuk menuju *smart village* tidak hanya bisa dilihat dari satu sektor, yang terpenting persiapan dari human capital yang akan menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat di era digitalisasi, menuju *smart government* berbasis ICT (Andari, Irawan, & Latuconsina, 2017). Untuk itu diperlukannya pinaan pimpinan desa dalam memutuskan kebijakan yang solitif dan strategs (Susanto & Titisari, 2020; Susanto, Titisari, & Prajitiasari, 2021). Berdasarkan analisis situasi di atas, permasalahan dapat dirumuskan dalam pengembangan sistem *smart government* maka dirumuskanlah beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan penanganan segera yaitu diperlukannya aplikasi yang memudahkan pelayanan terutama terkait dengan pelayanan kependudukan.

Berdasarkan kajian permasalahan mitra di atas, masih diperlukan program pengabdian desa binaan dengan sosialisasi dan pendampingan *smart government* secara bertahap. Program pengabdian kepada masyarakat berbasis desa binaan merupakan suatu langkah strategis dalam mengkolaborasikan akademisi, pemerintah, industri dan komunitas atau masyarakat untuk membangun wilayah yang lazim dikenal dengan kolaborasi *quadruple helix*. Keempat sektor tersebut

diwujudkan secara strategis dengan pemerintah pusat, provinsi, kabupaten dan desa dengan adanya anggaran dana desa, adanya perguruan tinggi dengan program pengabdian kepada masyarakat serta KKN tematik berbasis desa.

METODE

Metode yang dipilih oleh tim pengabdian pada awal kegiatan kepada khalayak sasaran melalui metode FGD. Tim akan menjelaskan tujuan dan rencana kegiatan yang akan dikerjakan selama kurang lebih 6 bulan. Pada saat FGD antara Tim pengabdian dengan mitra akan mengkomunikasikan hasil observasi beserta alternatif solusi untuk menuju smart village melalui e-government, guna melayani masyarakat secara efisien.

Sosialisasi kegiatan pengabdian kepada khalayak sasaran yang akan dilakukan pada awal kegiatan. Tim akan menjelaskan tujuan dan rencana kegiatan yang akan dikerjakan selama kurang lebih 8 bulan. Pada saat sosialisasi, mitra akan diberikan informasi tentang administrasi e-government yang akan dibangun meliputi sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan KK, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan KTP, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kematian, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Penduduk datang, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Penduduk pindah, dan sistem informasi e-government untuk membuat Laporan Kependudukan.

Penyuluhan dengan pelatihan dan demonstrasi tutorial menggunakan administrasi e- government yang akan dibangun meliputi sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan KK, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan KTP, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kematian, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Penduduk datang, sistem informasi e-government untuk permohonan pembuatan

Surat Keterangan Penduduk pindah, dan sistem informasi e-government untuk membuat Laporan Kependudukan yang diberikan kepada seluruh human capital Desa Sukosari Kidul.

Kegiatan monitoring & evaluasi pada fase ini dilakukan untuk memastikan bahwa modul administrasi e-goverment dapat dipelajari dan dimanfaatkan oleh mitra dengan baik dan mampu mengatasi permasalahan mitra. Monitoring dilaksanakan dengan memantau penggunaan administrasi e-goverment pada desa Sukosari Kidul dalam pelayanan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, program pengabdian ini memerlukan partisipasi aktif dari mitra. Berdasarkan hasil diskusi dengan mitra, didapatkan informasi bahwa mitra bersedia menyiapkan lokasi bagi pelaksanaan penyuluhan maupun pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PkM yang telah dilakukan sampai saat ini yakni melakukan komunikasi dengan pihak Kelurahan Sukosari Kidul untuk memantau bagaimana progress dan pemanfaatan aplikasi tahun sebelumnya, sekaligus mengumpulkan informasi mengenai kendala yang dilakukan untuk mengoperasikan aplikasi yang sudah ada. Selain itu telah dilakukan pendampingan khusus kepada operator di wilayah desa untuk pengoperasian aplikasi dan juga sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pemanfaatan aplikasi yang ada.

Analisis yang telah dilakukan yaitu setelah melakukan FGD terbatas dengan pihak terkait, maka dapat disimpulkan aplikasi yang ada sangat membantu dalam operasionalisasi persuratan. Selain itu, dibandingkan beberapa aplikasi resmi yang ada, aplikasi yang ditawarkan memiliki beberapa kelebihan yakni mampu melakukan pendaftaran pengajuan persuratan tanpa harus datang ke kantor kelurahan dan hanya bisa melalui pesan WhatsApp. Berdasarkan hal ini, maka tim menyiapkan pengembangan dan tambahan dari aplikasi layanan yang belum ada serta menyiapkan sarana yang menunjang untuk berjalannya aplikasi ini.

Dari hasil rangkaian kegiatan program pengabdian berdasar masalah yang muncul terkait dengan data kependudukan di desa Sukosari Kidul kecamatan Sumberwringin kabupaten Bondowoso, diperoleh capaian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1. Capaian program Kegiatan

No	Permasalahan Desa Binaan	Capaian
1	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan pembuatan KK	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan KK dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan KK
2	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan pembuatan KTP	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan KTP dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan KTP
3	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan surat keterangan kelahiran dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan surat keterangan kelahiran
4	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Kematian	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan surat keterangan kematian dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan surat keterangan kematian
	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan surat keterangan penduduk datang dan

5	pembuatan Surat Keterangan Penduduk datang	terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan surat keterangan penduduk datang
6	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk permohonan pembuatan Surat Keterangan Penduduk pindah	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> permohonan pembuatan surat keterangan penduduk pindah dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja staf desa Sukosari Kidul dalam melayani masyarakat untuk permohonan pembuatan surat keterangan penduduk pindah
7	Desa Sukosari Kidul belum memiliki sistem informasi <i>e-government</i> untuk membuat Laporan Kependudukan	Tersedianya sistem <i>Smart government</i> melalui ICT berbasis aplikasi Whatsapp dan <i>Flowchart</i> pembuatan laporan kependudukan dan terbentuknya sistem <i>e-government</i> untuk meningkatkan kinerja desa dalam membuat laporan kependudukan
8	Rendahnya pemahaman masyarakat emnegnai pemanfaatan ICT untuk persuratan pendudukan/	Peningkatan pemahaman dan pemanfaatan teknologi untuk persuratan dan perekaman data kependudukan di desa melalui sosialisasi dan FGD dengan perangkat desa

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program yang telah direncanakan dapat membantu dalam mempermudah masyarakat untuk melakukan proses administrasi di Desa Sukosari Kidul. Kegiatan pertama adalah dengan peningkatan pengetahuan mitra tentang smart village selain itu juga memberikan peningkatan pengetahuan kepada mitra tentang ketrampilan ICT melalui aplikasi Whatsapp. Dengan dukungan pihak kantor Kepala Desa, Masyarakat, dan Tim Pengabdian diharapkan program ini dapat terus berkembang dan berjalan sesuai dengan roadmaps yang telah ditentukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dsna Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Jember melalui Program hibah Pengabdian Desa Binaan. Kepada kelompok Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (KeRis DiMas) *applied management system* (AMS) Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember. Kami ucapkan juga terima kasih kepada mitra yakni persangkat desa yang bersedia menjadi mitra dalam kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimihardja, K., & Hikmat, H. (2003). Participatory research appraisal: Pengabdian dan pemberdayaan masyarakat. Humaniora. Bandung.
- Andari, D. P. D., Irawan, B., & Latuconsina, R. (2017). Perancangan Dan Implementasi Sistem Manajemen Basis Data Pada Kantor Desa Untuk Menunjang Desa Cerdas Berbasis Web. EProceedings of Engineering, 4(3).
- Susanto, A. B., & Titisari, P. (2020). Tinjauan Analitik Kapabilitas Kepemimpinan Strategik Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 16(3), 241. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v16i3.7645>
- Susanto, A. B., Titisari, P., & Prajitiasari, E. D. (2021). Enhance smes performance through implementing quality strategic leadership, trust in leader, strategic planning. *Quality - Access to Success*, 22(181), 26–29.