

---

**EFEKTIFITAS DIGITALISASI DALAM PENGAJUAN ADMINISTRASI MASYARAKAT  
DESA MOJOMALANG**

Oleh  
**Siti Lia Anggraeni**  
Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
E-mail: [liasiti274@gmail.com](mailto:liasiti274@gmail.com)

**Abstrak**

Dalam penyusunan pelayanan publik, aparaturnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnya sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan Masyarakat dapat dibilang efektif apabila masyarakat memberikan kemudahan dalam hal pelayanan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsive dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif. Efektifitas mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Maka dari itu dalam pelaksanaan magang ini, penulis mengharapkan pencapaian kerja yang maksimal serta mengetahui seberapa efektif *Layanan Mandiri* ini. Penulis sangat berharap besar penggunaan *Website dan Aplikasi Layanan Mandiri* ini sangat efektif untuk Desa Mojomalang. Metode yang digunakan ada tiga yaitu : (a) Observasi atau pengamatan, (b) Wawancara, (c) Dokumentasi, (d) Pengumpulan data.  
**Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, Desa Mojomalang, Layanan Mandiri, Good Governance**

**PENDAHULUAN**

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan per Undang-undangan kepada setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara publik (Peraturan Menteri No.31 tahun 2014). Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan asas dan tujuan dari pelayanan (pasal 18).

Pelayanan publik mempunyai peran sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang

diberikan kepada masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Saat ini teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kebutuhan manusia. Karena mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, dan kebijakan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci yang

selalu dijaga oleh pemerintah karena akan mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Desa Mojomalang adalah salah satu desa yang berada di Kabupaten Tuban Jawa timur. Desa Mojomalang berada di Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban Propinsi Jawa Timur, terletak pada koordinat 111.887238 LS/LU 7.108754 BT/BB merupakan dataran rendah yang berada di ketinggian 56 m dpl, luas wilayah +/- 536 Ha yang didominasi oleh wilayah sawah dan tegalan dan sebagian berupa hutan jati milik negara. Mayoritas Penduduk Desa Mojomalang berprofesi sebagai petani dan buruh/pekerja bangunan, pertanian utama warga adalah Padi, Jagung, Bengkoang. Terdiri dari 4 dusun yaitu Dusun Krajan, Dusun Alastuwo, Dusun Genengan, Dusun Dawung dan dibagi dalam 23 RT.

Dalam menerapkan pelayanan publik yang baik ini diharapkan mahasiswa dan calon magang melihat terlebih dahulu bagaimana pelayanan yang dilakukan di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban apakah sudah sesuai kebijakannya atau tidak. Mahasiswa magang juga berencana membantu melakukan pelayanan publik kepada aparatur Desa untuk memperbaiki jika ada permasalahan yang mungkin sulit untuk diatasi.

Layanan Mandiri gabungan dari *Website* Desa yang diterbitkan Dinas Komunikasi dan Informatika (DisKominfo) Kabupaten Tuban pada tahun 2019. Fitur ini sempat tidak bisa gunakan karna kurangnya sosialisai terutama ke Pemerintahan Desa. *Website* Desa juga memberikan kemudahan perangkat dalam menerima pengajuan administrasi masyarakat.

Pelayanan administrasi di Desa Mojomalang Kabupaten Tuban masih menggunakan cara manual yaitu masyarakat masih datang ke Desa untuk pengajuan administrasi. Untuk menghasilkan sebuah digitalisasi Pelayanan administrasi di Desa, dalam upaya untuk mengelola secara digital. Dengan adanya inovasi *Layanan Mandiri* berbasis digital bertujuan dapat memudahkan masyarakat dan perangkat desa dalam beradministrasi.

Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila masyarakat memberikan kemudahan dalam berpelayanan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsive dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin dicapai oleh organisasi agar dapat memberikan kepuasan masyarakat sesuai tujuan yang ditetapkan. Tingkatan efektifitas dapat diukur dengan membandingkan dengan rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka hasil pekerjaan yang dilakukan tidak dapat tercapai dapat dikatakan tidak efektif.

Efektivitas yang berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektifitas mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Maka dari itu dalam pelaksanaan magang ini, penulis mengharapkan pencapaian kerja yang maksimal serta mengetahui seberapa efektif *Layanan Mandiri* ini. Penulis sangat berharap besar penggunaan *Website dan Aplikasi Layanan Mandiri* ini sangat efektif untuk Desa Mojomalang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Nazir (2005) dalam Sipahelut (2010;19) berpendapat membuat deskripsi, gambaran atau tulisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Fenomena yang diselidiki dalam

penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang masalah-masalah manusia dan sosial disekitar. Penelitian ini menggunakan aspek tempat, aspek pelaku, dan aspek aktivitas pada situasi sosial untuk mendeskripsikan fakta di lapangan.

Metode yang digunakan ada tiga yaitu : (a) Observasi atau pengamatan, (b) Wawancara, (c) Dokumentasi, (d) Pengumpulan data.

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai pelaksanaan *layanan mandiri* di Desa Mojomalang.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari Kantor Desa Mojomalang atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan yaitu Kantor Desa Mojomalang dengan metode penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Setelah mengumpulkan data terkait dengan Efektifitas Layanan Digitalisasi dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang. Maka dari itu, dalam bab ini penulis akan menyajikan data yang telah diperoleh selama melakukan kegiatan penelitian di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan perangkat desa dan masyarakat. Mengukur efektifitas melalui indikator internal seperti Pelayanan terdahulu, Keefektifitasan layanan mandiri menurut perangkat desa dan masyarakat, kendala yang dirasa dan fitur *layanan mandiri*.

### **Temuan Lapangan mengenai Efektivitas Layanan Digitalisasi dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang**

Upaya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan

masyarakat dan sekaligus tujuan dari Pemerintah Desa Mojomalang. Untuk mengetahui seperti apa efektifitas website dan aplikasi layanan mandiri Desa Mojomalang peneliti menggunakan teori efektifitas yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini melalui pendekatan proses (*process approach*) untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program.

Sumber data yang dipergunakan adalah Data primer yaitu data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai pelaksanaan *layanan mandiri* di Desa Mojomalang.

1. Pelayanan terdahulu dan pelayanan sekarang  
Penulis melakukan wawancara dengan Perangkat Desa mengenai Pelayanan terdahulu dan Pelayanan sekarang. Menurut Pak Pujirejo selaku Kepala Seksis Kesejahteraan menyatakan bahwa:

*“Dulu saya menjadi perangkat sekitar tahun 2003 masih menggunakan mesin ketik. Lalu sekitar tahun 2015 adanya Dana desa oleh pemerintah dan desa baru untuk membeli Komputer. Untuk pelayanan surat ini sudah ada website dari DisKominfo. Kami semua dituntut harus mampu dan belajar tentang digitalisasi sekarang ini. Untuk pelayanan publik yang bisa lebih baik, Alhamdulillah setapak demi setapak sudah mulai terlihat perkembangannya”.*

Terkait hal yang sama informan lain yaitu Pak Jupri selaku Kepala Urusan Keuangan menyatakan bahwa:

*“untuk perbedaan Pelayan terdahulu dan sekarang itu jauh banget. Dulu kami menggunakan cara manual masi menggunakan mesin ketik tetapi sekarang teknologi kita sudah semakin canggih. Setelah adanya dana desa kami baru mampu membeli komputer, kemudian kami belajar dari situ perlahan-lahan dan bisa sedikit-dikit mengoperasikan komputer. Belajar membuat surat dan cara mengarsipkan dokumen. Adanya website desa itu sekitar tahun 2019 dan ditahun berikutnya mulai berkembang”.*

Dari hasil wawancara peneliti dengan perangkat Desa Mojomalang mengenai Layanan terdahulu dan pelayanan sekarang. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan yang ada di Desa Mojomalang setiap tahunnya terus melakukan perkembangan. Dengan perkembangan jaman dan teknologi yang terus berkembang, perangkat desa dituntut agar bisa memberikan perubahan untuk desa dan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tuban telah membantu desa untuk melakukan perubahan dalam berpelayanan dengan adanya *website desa dan layanan mandiri*.

## 2. Keefektifitasan Layanan Mandiri

Berikut hasil wawancara dengan Perangkat Desa mengenai *keefektifitasan layanan mandiri* Menurut Pak Pujirejo selaku Kepala Seksi Kesejahteraan menyatakan bahwa :

*“sangat efektif dan dituntut untuk mengikuti jaman, kalau tidak adanya pelayanan seperti ini bisa dikatakan desa tertinggal. Diterapkannya ke masyarakat dengan baik dan paham cara langkah-langkah penggunaan layanan mandiri untuk surat menggunakan HP”*

Terkait hal yang sama informan lain yaitu Pak Jupri selaku Kepala Urusan Keuangan menyatakan bahwa :

*“sangat efektif jika terus dilakukan sosialisai ke semua masyarakat. Saat ini masyarakat masih ragu untuk membuka atau mengakses layanan mandiri maka dari itu perlunya pengembangan dan sosialisasi”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan perangkat Desa Mojomalang mengenai *keefektifitasan layanan mandiri*. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa *website atau aplikasi Layanan mandiri* sangat terbilang efektif dan juga memberikan kemudahan untuk perangkat. Dan adanya *layanan mandiri* ini perangkat dituntut untuk mempelajari dan memahami *layanan mandiri*. Tetapi diperlukan sosialisasi kepada masyarakat. Ada beberapa masyarakat yang belum mengerti *layanan mandiri* dan cara

penggunaannya. Pemerintahan desa akan terus melakukan pengembangan SDM masyarakat.

## 3. Kendala Layanan Mandiri

Berikut hasil wawancara dengan Perangkat Desa mengenai *Kendala layanan mandiri* Menurut Pak Pujirejo selaku Kepala Seksi Kesejahteraan menyatakan bahwa :

*“kendalanya lebih ke SDM masyarakat dan perangkat desa”*

Terkait hal yang sama informan lain yaitu Pak Jupri selaku Kepala Urusan Keuangan menyatakan bahwa :

*“untuk kesulitan saya rasa tidak karena sesulit apapun aplikasi atau website itu bisa dipelajari dan yang lebih pengaruh adalah SDM perangkat desa yang perlu dikembangkan dengan adanya pelatihan. Untuk kedepannya yang perlu diadakan adalah pelatihan untuk perangkat desa. Sekitar 50% perangkat belum menguasai IT. Kami semua masih minim pelatihan. Dan juga SDM dari masyarakat”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan perangkat Desa Mojomalang mengenai *kendala layanan mandiri*. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Kendala* yang terjadi adalah *SDM* dari perangkat dan masyarakat. Perangkat desa berharap adanya pelatihan untuk pengembangan *SDM*. Dan masih banyak perangkat desa yang belum menguasai *IT*.

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pendapat tentang *layanan mandiri*.

## 1. Keefektifitasan Layanan Mandiri

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat mengenai *Keefektifitasan Layanan Mandiri*. Menurut Bu Siska menyatakan bahwa :

*“sangatlah efektif sekali karena mempermudah pekerjaan aparat desa dan masyarakat dalam pengajuan surat keterangan”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Mas Dafa, menyatakan bahwa :

*“sangatlah efektif karena bisa menguntungkan banyak pihak terutama pihak masyarakat maupun pihak desa lebih praktis*

*mengirim pengajuan surat melalui website atau aplikasi Layanan Mandiri ini”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Mba Irma, menyatakan bahwa :

*“Website dan aplikasi ini terbilang efektif untuk mempermudah pekerjaan perangkat desa dan juga masyarakat serta efisiensi waktu”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Bapak Maharsudi, menyatakan bahwa :

*“efektif sekali dan perlu dikembangkan untuk jangka waktu yang panjang”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Desa Mojomalang mengenai keefektifitasan *layanan mandiri* peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan mandiri terbilang sangat efektif untuk pengajuan beradministrasi dan juga mempermudah banyak pihak. Menurut pendapat masyarakat perlunya dikembangkan lagi agar tingkat keefektifitasan lebih meningkat.

## 2. Fitur *Layanan mandiri*

Berikut hasil wawancara salah satu masyarakat pengguna *Layanan Mandiri* terkait fitur layanan, menurut Mas Rahmat menyatakan bahwa :

*“Layanan Mandiri lebih memudahkan dari segi waktu dan transportasi agar tidak bolak-balik ke Kantor Desa. Untuk yang rumahnya jauh tidak perlu dating ke Desa cukup menggunakan aplikasi Layanan Mandiri”.*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Mas Dafa menyatakan bahwa :

*“layanan mandiri ini jadi lebih mudah dan praktis karena mencegah keramaian Kantor Desa dan Jam tutup Kantor Desa”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Bu Siska menyatakan bahwa :

*“Lebih sangat memudahkan dalam pengajuan surat keterangan”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Mba Irma menyatakan bahwa :

*“layanan yang dapat dinikmati oleh warga untuk mendapatkan layanan ataupun*

*mengirim pesan kepada pemerintahan desa tanpa harus dating ke kantor desa”.*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Bapak Maharsudi menyatakan bahwa :

*“sudah sangat membantu untuk Desa Mojomalang dalam pengurusan surat keterangan apapun dan masyarakat sangat dimudahkan fasilitas yang diberikan desa untuk masyarakat”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Desa Mojomalang mengenai fitur *layanan mandiri* peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya Website atau Aplikasi *Layanan Mandiri* masyarakat mendapatkan kemudahan untuk melakukan pelayanan dengan Pemerintahan Desa. Masyarakat lebih dimudahkan, pengajuan berbagai surat keterangan tidak perlu lagi ke kantor desa. Adanya Website atau aplikasi *Layanan Mandiri* ini sudah berhasil membantu dan masyarakat banyak merasa terbantu dalam beradministrasi secara individu dengan menggunakan HP.

## 3. Kendala dalam penggunaan *Layanan Mandiri*

Kemudian wawancara salah satu masyarakat pengguna *Layanan Mandiri* terkait Kendala yang dialami dalam penggunaan *Layanan Mandiri*, menurut Mas Rahmat menyatakan bahwa :

*“untuk kendala tidak adanya kendala maupun kesulitan yang dirasa. Cukup mudah dalam mempelajari prosedur yang sudah ada”.*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Bu Siska menyatakan bahwa :

*“kendala layanan mandiri ini tidak ada. Penggunaan aplikasi sangat mudah sekali”*

Terkait hal yang sama narasumber lain yaitu Bapak Maharsudi menyatakan bahwa :

*“Kendala yang dirasa itu perseorangan. Menurut saya pada jaringan buruk juga sangat berpengaruh akan tetapi fitur ini sangat mudah dipelajari serta sangat mudah mengirim kebutuhan surat”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Desa Mojomalang mengenai kendala yang dialami dalam penggunaan *layanan mandiri* peneliti dapat menyimpulkan bahwa

untuk tingkat kesulitan tidak ada dan kendala yang dirasa pun tidak ada, akan tetapi masalah dengan jaringan untuk mengakses Layanan Mandiri belum adanya solusi dari Pemerintahan Desa Mojomalang. Pemerintahan Desa Mojomalang sebisa mungkin mengatasi permasalahan tentang kendala yang dirasa oleh masyarakat.

### **Analisis Efektivitas Layanan Digitalisasi dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang**

#### **Efektifitas**

Efektifitas berasal dari kata “efek” dan digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas yang berarti sebuah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai dengan adanya proses kegiatan. Efektifitas mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan H. Emerson dikutip Soewarno Handyaningrat, (1994:16) menyatakan bahwa efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Tingkatan efektifitas dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka hasil pekerjaan tersebut dikatakan atau terbilang efektif, jika hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai dan hal itu dikatakan tidak efektif. Dapat diartikan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dituju dapat tercapai sesuai dengan rencana sebelumnya dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diharapkan.

#### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Paradigma pelayanan publik rangkaian pada yang berfokus dalam kepuasan pelanggan, hal ini terjadi searah dengan kemajuan negara dalam rancangan mencapai pelayanan yang prima dan berkualitas.

Aspek-aspek yang terdapat pada pelayanan publik :

- Pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Pelayanan yang diberikan berbentuk barang dan jasa.
- Prinsip efisien, efektifitas dan penghematan dalam memberi pelayanan kepada warga masyarakat.

Prinsip-prinsip layanan publik digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kelebihan dalam pengadaan pelayanan publik.

### **E-Government**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *Electronic Government (e-government)*. *E-government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. Sama seperti *website dan aplikasi layanan mandiri* yang bisa diakses dimana pun dan kapanpun. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tuban telah menciptakan *website desa dan layanan mandiri* dengan memanfaatkan teknologi informasi kemudian pemerintah desa mengembangkannya dan memberikan pemahaman dan sosialisasikan kepada masyarakat. Dengan adanya layanan ini diharapkan pelayanan terhadap masyarakat bisa lebih optimal lagi. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintahan. Pada umumnya digunakan untuk administrasi pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *E-Government* ini. E-Government dapat digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkatan pertama adalah pemerintahan mempublikasikan informasi melalui *website*. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail. Tingkat Ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor secara timbal balik. Tingkat terakhir adalah integrasi diseluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian database bersama.

#### **Jenis – jenis Pelayanan E-Government:**

Menurut Andrianto (2007) pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan *E-Government* yang dicerminkan oleh tampilan situs pemerintah sebagai berikut:

- a. *booklet (to publish)* adalah implementasi *E-Government* yang termudah karena selain

proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak berkepentingan melalui internet. Untuk mengakses situs *website* bisa menggunakan komputer, laptop dan handphone.

- b. *Interact* yaitu komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Ada dua jenis aplikasi atau *website* yang bisa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs ini memberikan fasilitas bagi mereka yang ingin mencari data informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan akses untuk masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui e-mail, *frequent ask questions, newsletter, mailing list*, dan sebagainya).
- c. *Transact* merupakan komunikasi dua arah sama seperti kelas *interact*, perbedaannya adalah melakukan sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Pelayanan administrasi di Desa Mojomalang, Kabupaten Tuban masih menggunakan cara manual yaitu masyarakat masih datang ke Desa untuk pengajuan administrasi. dengan adanya inovasi dan pengenalan *Layanan Mandiri* berbasis digital bertujuan dapat memudahkan masyarakat dan perangkat desa dalam beradministrasi. *Layanan Mandiri* untuk Pemerintah Desa Mojomalang ingin memberikan kemudahan masyarakat dan efisiensi waktu. Sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang ke Kantor Desa. Masyarakat bisa melakukan pelayanan dimana dan kapanpun.

Layanan Mandiri gabungan dari *Website* Desa yang diterbitkan Dinas Komunikasi dan

Informatika (DisKominfo) Kabupaten Tuban pada tahun 2019. Fitur ini sempat tidak bisa digunakan karena kurangnya sosialisasi terutama ke Pemerintahan Desa. *Website* Desa juga memberikan kemudahan perangkat dalam menerima pengajuan administrasi masyarakat.



Gambar 1. Tampilan *Website Desa*



Gambar 2. Tampilan *Layanan Mandiri*

Kemajuan teknologi informasi sebagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti saat ini yang telah membawa arahan yang besar untuk masyarakat terhadap pemerintahan sebagai layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Pemerintah Desa Mojomalang dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi salah satunya *website* atau fitur *Layanan Mandiri*. Dengan berbagai cara pengembangannya dan salah satunya adalah sosialisasi dalam bentuk Buku panduan yang disebar kepada masyarakat dan perangkat desa. Video tutorial yang diupload di youtube.

Berdasarkan seluruh data dan informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui studi pustaka, wawancara dengan informan, studi dokumentasi penulis sewaktu melakukan penelitian selama dilapangan, maka dapat diberikan suatu analisis. Dengan analisis data ini peneliti mencoba untuk menjawab tentang kenyataan yang sesungguhnya terjadi dilapangan dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*) dari Hari Lubis dan Martani Huseini. Pendekatan proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan, sarana dan prasarana.

Setelah mengumpulkan data hasil lapangan yaitu wawancara yang sudah dijelaskan diatas. Maka dapat disimpulkan *layanan mandiri* sangatlah efektif dan efisien. Dari segi waktu, kecepatan serta ketepatan waktu pelayanannya dirasakan perangkat desa juga memberikan kemudahan untuk perangkat. Memberikan fasilitas dan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses *layanan mandiri*. Dan adanya *layanan mandiri* ini perangkat dituntut untuk mempelajari dan memahami *layanan mandiri*.

Kemudian terkait fitur *Website* atau *Aplikasi Layanan Mandiri* masyarakat mendapatkan kemudahan untuk melakukan pelayanan dengan Pemerintahan Desa. Masyarakat lebih dimudahkan pengajuan berbagai surat keterangan tidak perlu lagi ke kantor desa. Adanya *Website* atau *aplikasi Layanan Mandiri* ini sudah berhasil membantu dan masyarakat banyak merasa terbantu dalam beradministrasi secara individu dengan menggunakan HP.

Mengenai kendala yang dialami perangkat desa dalam penggunaan *layanan mandiri* adalah minimnya SDM dari perangkat dan masyarakat. Perangkat desa berharap adanya pelatihan untuk pengembangan SDM. Dan masih banyak perangkat desa yang belum menguasai IT. Untuk tingkat kesulitan yang dialami masyarakat tidak



ada dan kendala yang dirasa pun tidak ada, akan tetapi masalah dengan jaringan untuk mengakses *Layanan Mandiri* belum adanya solusi dari Pemerintahan Desa Mojomalang. Pemerintahan Desa Mojomalang sebisa mungkin mengatasi permasalahan tentang kendala yang dirasa oleh masyarakat.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dapat disimpulkan maka layanan mandiri sangatlah efektif dan efisien. Dari segi waktu, kecepatan serta ketepatan waktu pelayanannya dirasakan masyarakat lebih cepat dan tepat. Kemudian terkait fitur bahwa dengan adanya *Website* atau *Aplikasi Layanan Mandiri* masyarakat mendapatkan kemudahan untuk melakukan pelayanan dengan Pemerintahan Desa. Masyarakat lebih dimudahkan, pengajuan berbagai surat keterangan tidak perlu lagi ke kantor desa. Adanya *Website* atau *aplikasi Layanan Mandiri* ini sudah berhasil membantu dan masyarakat banyak merasa terbantu dalam beradministrasi secara individu dengan menggunakan HP.

### Ucapan Terimakasih

Kami juga mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Kemudahan dan Kelancaran-Nya untuk Program ini.
2. Keluarga dan Orang tua kami yang telah memberikan semangat dan do'anya.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Yusuf Haryoko, S. AP., M. AP. sebagai dosen pembimbing.

5. Bu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik yang telah membantu dan selalu memberikan informasi
6. Kepala Desa Mojomalang Bapak Joko Sujadi yang telah mengizinkan kami untuk melaksanakan Magang di Kantor Desa Mojomalang.
7. Seketaris Desa Mojomalang Bapak Gunawan yang telah memberikan banyak informasi tentang Desa dan Masyarakat Desa Mojomalang.
8. Kepada seluruh perangkat desa yang telah membantu selama program magang berlangsung.
9. Kepada teman-teman saya Theresia Arcell dan Nur Sahira yang sudah membantu mendokumentasikan program ini.

Kami Menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan Laporan Kegiatan Magang. Karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran. Penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya, demikian Laporan akhir ini disusun kurang lebihnya mohon maaf.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi, N. d. (2021). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Technology and Social for Community Service*, 3(1).
- [2] Andrianto, N. (2007). Good E-Government: Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui E Government. *Banyu Media*.
- [3] Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informasi Di Kabupaten Purwakarta. *Politikom Indonesiana*, 3(1), 12.
- [4] Febria, R. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Government di Pemerintahan Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238-246.
- [5] Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung.

- 
- [6] Sesana, P. (2020). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Google Form Dalam Pelaksanaan PAT Berbasis Online Di SMKN 1 Tembuku. *Jurnal Balai Diklat Keagamaan Denpasar*, 3, 11.
- [7] UU No.25 tahun 2009
- [8] Peraturan Desa Mojomalang Nomor 8 Tahun 2020
- [9] pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009
- [10] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003