

Pendampingan Optimalisasi Layanan Administrasi Online Berbasis Teknologi Informasi di Gampong Jawa Lama

Ana Zahara¹, Dyah Kuntorini Dwi Angreni^{2*}, Ratna Farida³, Firda Oktaviajianti⁴, Haris Syahputra⁵, Imam Saifuddin⁶, Mulyatun Hanum⁷, Jehan Ramadhan⁸, Andriansyah⁹, Fazil Maulana¹⁰, Dona Doni¹¹, Josua Nanda P.S¹²

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12}*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional,*

²*Universitas Mulawarman*

**Corresponding Author: dyahreni20@gmail.com*

Abstract. Administrative services are a basic need for society. However, its implementation is still not practical and simple, resulting in effects that can impact other sectors such as the economy. The demographic condition of Gampong Jawa Lama shows that there is no time efficiency which will result in many losses. Apart from that, the absorption of existing village funds shows that the use of paper for administration is still very large which is not in accordance with point 13 of the Sustainable Development Goals, coupled with the impact of the pandemic which has worsened the situation by implementing various restrictions on sectors of society. It is urgent to find a solution that facilitates the community in the administrative sector and Gampong Jawa Lama needs a solution to facilitate the administrative process in terms of delivery distribution and management by village officials to create a minimum system that is effective, efficient and interacts directly. Based on the needs and conditions of Gampong Jawa Lama Village, the online administration solution, namely "Smart Village: Empowering Gampong Jawa Lama through an Intelligent Information System for Online Application-Based Community Administration Services", is an application that can accommodate administrative processes at the village level using the Android system.

Keywords: Services, Administration, Information technology

1. Pendahuluan

Gampong Jawa Lama, Kecamatan Bandasakti, Kota Lhokseumawe adalah gampong yang memiliki potensi tinggi dalam pengembangan sistem administrasi penduduk. Survei kepada warga desa menunjukkan bahwa sistem administrasi desa belum diimplementasikan secara praktis[1]. Sebanyak 80% peserta survei merasa bahwa proses administrasi di desa memakan waktu yang lama. Rata-rata waktu yang dihabiskan dalam administrasi di desa adalah 2 jam. Gampong Jawa Lama memiliki topografi dan kontur tanah pesisir sehingga sebagian besar penduduk bekerja sebagai nelayan. Seringkali penduduk terpaksa mengesampingkan kegiatan berlayar dengan menyempatkan waktu melakukan pengaturan administrasi. Sangat disayangkan jika produktivitas penduduk menurun karena mereka harus mengurus administrasi. Waktu yang dibutuhkan untuk proses pengajuan surat seharusnya lebih singkat.

Masyarakat Gampong Jawa Lama berhak mendapatkan layanan administrasi terbaik dalam sistem birokrasi. Layanan administrasi publik merupakan kebutuhan yang lahir dari

kebutuhan mendasar masyarakat untuk mempertahankan eksistensinya. Administrasi Penduduk dalam bentuk serangkaian kegiatan struktur dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data penduduk melalui registrasi penduduk diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Penduduk. Keberlangsungan suatu negara dalam era modern saat ini akan bergantung pada administrasi yang baik dan buruk dari negara[2].

Kemunculan pandemi Covid-19 pada awal 2020 menambah dimensi baru pada masalah administratif Gampong Jawa Lama. Dengan adanya pandemi, pemerintah mengharuskan semua aspek kegiatan masyarakat dilakukan secara daring dan dengan mobilitas rendah. Dari sudut pandang yang berbeda, kemunculan pandemi COVID-19 pada awal 2020 mengajarkan banyak hal kepada masyarakat, salah satunya adalah alternatif menjalankan kegiatan administratif tanpa bertemu secara langsung[3].

Berdasarkan penjelasan di atas, diperlukan dengan mendesak untuk meningkatkan layanan administrasi gampong yang dapat memudahkan warga dan pejabat gampong dalam urusan administratif. Solusi atas masalah administratif yang dihadapi Gampong Jawa Lama diakomodasi melalui program layanan dalam bentuk pendirian Sistem Informasi Cerdas Berbasis Aplikasi untuk Administrasi Komunitas Online. Aplikasi ini membuat kegiatan administratif menjadi praktis dan menghindari pertemuan langsung[4].

Pengembangan aplikasi menggunakan sistem operasi Android karena *user friendly* sehingga mudah bagi pengguna untuk mempelajarinya dan bagi pengembang, lebih mudah untuk mengembangkan sistem[5]. Desain antarmuka dirancang sesuai dengan kenyamanan pengguna, seperti tampilan informasi yang mudah dibaca, kualitas gambar yang sesuai, efisien, cepat, dan efektif dalam menjalankan proses. Bahasa pemrograman yang dipilih adalah React Native karena mudah digunakan untuk pemula dan dapat digunakan untuk platform lintas. React Native adalah kerangka kerja yang membantu pengembang membangun aplikasi seluler menggunakan JavaScript tanpa mengorbankan pengalaman pengguna[3]. Tim KPM STIA berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe dalam pengembangan aplikasi "Smart Village". Kolaborasi ini dimaksudkan untuk memperluas skala fitur dan jangkauan di masa depan.

Implementasi Pemberdayaan Gampong Jawa Lama melalui Sistem Informasi Cerdas Layanan Administrasi Masyarakat Berbasis Aplikasi Online mempertimbangkan keterampilan masyarakat desa dalam menggunakan teknologi dan fasilitas yang tersedia, yaitu desa sudah memiliki komponen administratif internal otomatis. Data demografis Gampong Jawa Lama menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk lulusan SMP. Meskipun sumber daya manusia Gampong Jawa Lama menunjukkan tingkat pendidikan yang rendah, sebagian besar penduduknya mahir dalam teknologi dan memiliki smartphone. Oleh karena itu, program ini sangat sesuai untuk diterapkan kepada masyarakat Gampong Jawa Lama.

Aplikasi "Smart Village" dapat dikembangkan lebih lanjut untuk pemberdayaan gampong dalam berbagai sektor seperti menampung informasi tentang sektor pariwisata. Gampong Jawa Lama dapat menjadi gampong percontohan bagi gampong lain di Kota Lhokseumawe dalam pengembangan sistem administrasi gampong.

2. Permasalahan yang dihadapi Mitra

Ada beberapa permasalahan mendasar yang diketahui oleh penulis saat melakukan observasi langsung di Kantor Geuchik Gampong Jawa Lama, Lhokseumawe, antara lain:

- a. Lama waktu yang diperlukan untuk antrian administrasi.
- b. Kurangnya pemanfaatan database yang dimiliki oleh Kantor Geuchik sehingga kecepatan pelayanan belum dimaksimalkan.
- c. Sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual

3. Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan metode Evaluasi Penerima Manfaat dalam mengidentifikasi masalah-masalah sosial yang melibatkan pengajuan pertanyaan secara sistematis kepada penerima layanan sosial untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam partisipasi, merancang inisiatif pengembangan, dan menerima masukan untuk pembaruan sistem dan kualitas layanan serta kegiatan pembangunan[6].

Kegiatan dilaksanakan selama 3 bulan, dimulai dari Desember 2023 hingga Januari 2024, di Gampong Jawa Lama Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe. Program-program diimplementasikan secara daring dan luring. Tahap persiapan program, diskusi dengan mitra, desain aplikasi, dan pengembangan web dilakukan secara daring. Sementara itu, kegiatan sosialisasi, peluncuran aplikasi, survei kondisi eksisting, dan kolaborasi dengan Diskominfo dilakukan secara luring. Prosedur pelaksanaan program dilakukan tahapan pelaksanaan pelatihan dapat dilihat pada jadwal kegiatan, sebagai berikut:

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan
1	12 Desember 2023	08.30 – 12.00 WIB	Pengenalan Layanan Administrasi Online
2	23 Desember 2023	13.30 – 15.30 WIB	Pembuatan desain media Layanan di smartphone
3	21 Januari 2024	08.30 – 15.30 WIB	Implementasi program berupa penggunaan aplikasi secara langsung oleh warga dan didampingi oleh tim penulis dalam kegiatan sosialisasi
4	19 Februari 2024	08.30 – 15.30 WIB	Pembuatan Asesmen

Berdasarkan tahapan dilanjutkan dengan tahapan evaluasi program dilakukan untuk menentukan kinerja dan kendala implementasi aplikasi “Smart Village” menggunakan pemantauan rutin dan kuesioner untuk survei awal dan akhir.

4. Hasil dan Pembahasan

Proses program dilaksanakan dalam beberapa tahap, seperti pengumpulan informasi melalui survei dari warga masyarakat untuk mengetahui kondisi eksisting dan mendapatkan masalah administratif di mitra seperti (a) Lama waktu yang diperlukan untuk antrian administrasi, (b) Kurangnya pemanfaatan database yang dimiliki oleh Kantor Geuchik sehingga kecepatan pelayanan belum maksimal, (c) Sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual. Berdasarkan masalah-masalah di atas, dibuatlah solusi untuk memfasilitasi proses administratif dalam hal pengiriman distribusi dan manajemen oleh pejabat desa guna menciptakan sistem yang efektif, efisien, dan minimal kontak langsung.

Implementasi aplikasi untuk warga Gampong Jawa Lama dilakukan sebagai bentuk pemberdayaan keterampilan dan pengetahuan terkait aplikasi tersebut. Diharapkan bahwa warga dapat menggunakan aplikasi di masa depan sebagai media untuk mengurus kebutuhan administratif, yaitu pengajuan surat-surat. Implementasi ini dilakukan selama kegiatan sosialisasi pada tanggal 21 Januari 2024, di Kantor Geuchik. Materi sosialisasi yang disampaikan berupa pengenalan tentang deskripsi umum aplikasi, tahapan mengunduh dan menginstal aplikasi, cara mendaftar akun dan mengatur profil, penjelasan fitur-fitur aplikasi, dan alur pengajuan surat. Sosialisasi ini dihadiri oleh 20 anggota perangkat desa termasuk Pak Samsul Bahri sebagai Geuchik. Setelah kegiatan sosialisasi dan implementasi dilakukan, tim KPM mendistribusikan survei akhir sebagai bentuk evaluasi.



Gambar 1. Implementasi dari Program Pelayanan Administrasi

Perkembangan Gampong Jawa Lama di era Revolusi Industri 4.0 telah mengalami kemajuan pesat, salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa adalah menciptakan program-program yang dapat membantu masyarakat desa untuk memanfaatkan layanan publik. Implementasi layanan administratif di Gampong Jawa Lama dilakukan melalui aplikasi smart village yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat desa mendapatkan layanan prima terkait manajemen dokumen. Implementasi aplikasi di Gampong Jawa Lama juga merupakan

upaya untuk meminimalkan kasus maladministrasi yang sering terjadi dalam efektivitas pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi dan misi Gampong Jawa Lama, yaitu:

Visi: Mewujudkan Gampong Jawa Lama yang maju, mandiri, melayani, dan religius.

Misi:

1. Meningkatkan pembangunan fisik dan non-fisik (SDM) melalui dana desa.
2. Meningkatkan partisipasi swadaya masyarakat.
3. Menghidupkan kembali budaya gotong royong dengan tema memperbaiki dusun, membangun desa.
4. Melakukan pembinaan kewirausahaan untuk pemuda dan masyarakat.
5. Memberikan pelatihan keterampilan kepada pemuda dan ibu-ibu.
6. Mendorong masyarakat untuk membeli produk-produk yang dibuat di Gampong Jawa Lama.
7. Mengajak masyarakat berbelanja di Gampong Jawa Lama.
8. Meningkatkan disiplin aparat pemerintah desa.
9. Meningkatkan Pendapatan Asli Gampong (PAG) melalui Badan Usaha Milik Gampong (BUMG).
10. Memberikan bimbingan dan pelatihan pelayanan masyarakat kepada para petugas desa.
11. Menjelajahi dan mengembangkan potensi desa.
12. Mengubah Gampong Jawa Lama menjadi desa wisata.

Elaborasi visi dan misi ini kemudian diwujudkan melalui program layanan administrasi online, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melayani kepentingan masyarakat[7]. Namun, meskipun program ini telah diimplementasikan, perlu juga untuk meningkatkan kapasitas aparat desa dalam menggunakan sistem teknologi sebagai alat atau fasilitas untuk menjalankan program layanan administrasi online. Program layanan administrasi online ini dapat digunakan oleh masyarakat desa dengan menggunakan ponsel Android, misalnya, untuk mendapatkan sertifikat domisili yang dapat dikelola langsung melalui program ini sehingga orang tidak perlu pergi ke kantor desa dan menunggu dokumen atau surat yang diperlukan selesai. Implementasi program layanan administrasi online juga harus didukung oleh fasilitas dan infrastruktur yang memadai, seperti komputer, jaringan internet, dan ponsel untuk masyarakat[8].

Fasilitas yang memadai sangat penting dalam mendukung percepatan implementasi program layanan administrasi online di Gampong Jawa Lama, dan tidak hanya terbatas pada fasilitas tetapi juga terkait dengan kemampuan petugas desa untuk menerapkan program layanan administrasi online sehingga mereka mampu menjawab dan memberikan solusi bagi masyarakat desa yang memanfaatkan program layanan publik ini. Salah satu hal yang sangat diperlukan dalam mempercepat implementasi program layanan administrasi online adalah jaringan internet yang dapat optimal dalam mendukung penggunaan aplikasi program layanan administrasi online baik dari kantor maupun dari rumah masyarakat.

Namun, jaringan internet dan fasilitas untuk mendukung percepatan program layanan administrasi online merupakan masalah yang sangat mendasar untuk penggunaan aplikasi program ini. Masalah ini cenderung dialami oleh masyarakat pedesaan karena tidak semua masyarakat desa memiliki ponsel yang dapat mendukung penggunaan aplikasi program layanan administrasi online yang diproduksi oleh Pemerintah Gampong Jawa Lama. Mengenai ketersediaan sistem teknologi informasi berbasis internet, kantor Geuchik Gampong Jawa Lama telah dilengkapi dengan fasilitas jaringan internet (wifi) untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas kantor, seperti e-mail, pencarian sumber informasi dan referensi, mengunggah berkas regulasi, dan sebagainya.

Optimalisasi layanan publik yang disediakan melalui program program layanan administrasi online merupakan salah satu kinerja Pemerintah Gampong Jawa Lama. Namun, program ini belum terealisasi dengan baik karena fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai sehingga tidak dapat mendukung kegiatan program program layanan administrasi online ini secara optimal. Dengan sumber daya yang terbatas, diperlukan percepatan implementasi program program layanan administrasi online agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik sesuai yang seharusnya.

Program program layanan administrasi online bertujuan untuk mendukung efektivitas administrasi desa di Gampong Jawa Lama, sehingga dapat membangun dan mengembangkan desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pembangunan desa yang dilakukan dalam administrasi pemerintahan desa melalui program-program yang dijalankan merupakan salah satu indikator kinerja yang dapat mencerminkan tata kelola yang baik. Implementasi program program layanan administrasi online di Gampong Jawa Lama telah dilaksanakan sejak tahun 2022 namun belum dilaksanakan dengan baik dan benar. Namun, pemerintah desa terus melakukan perbaikan dan revitalisasi sistem informasi dan teknologi yang dapat mendukung percepatan program program layanan administrasi online. Dengan demikian, hal ini tidak hanya terkait dengan teknologi yang memadai tetapi juga berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia serta fasilitas dan infrastruktur yang mendukung implementasi program program layanan administrasi online dalam administrasi pemerintahan desa.

5. Kesimpulan

Implementasi pemerintahan desa di Gampong Jawa Lama dilakukan dengan berbagai program dan kegiatan yang dapat mendukung efektivitas dalam pelaksanaan layanan publik. Program yang diimplementasikan yang dihasilkan oleh Pemerintah Gampong, yaitu program layanan administrasi online, harus mampu memberikan manfaat bagi masyarakat sehingga pembangunan dan pengembangan desa dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Program layanan administrasi online ini sangat membutuhkan sumber daya yang mendukung baik secara fisik maupun non-fisik, termasuk sistem jaringan yang optimal, fasilitas (terkait dengan perangkat lunak yang dapat terus digunakan oleh masyarakat), fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki oleh masyarakat. Implementasi program layanan administrasi online juga tidak bisa dilakukan secara sepihak karena harus memperhatikan kondisi masyarakat, karena tidak semua orang dapat memiliki ponsel Android

yang mendukung program layanan administrasi online ini dan memerlukan jaringan untuk menggunakan aplikasi layanan administrasi online. Oleh karena itu, sebagai rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini, pemerintah desa seharusnya mampu menyediakan fasilitas, sarana, dan infrastruktur yang dapat digunakan oleh masyarakat selama 24 jam. Hal ini terkait dengan jam kerja petugas desa yang ada karena mereka harus dapat bekerja dengan sistem shift di kantor gampong. Keberlanjutan program ini diharapkan dapat membantu penduduk meningkatkan literasi digital dan memperluas jangkauan serta fungsionalitas aplikasi yang dimulai dari skala desa hingga berkembang menjadi skala kota yang dapat dicapai dengan kerjasama lembaga terkait, yaitu Pemerintah Kota Lhokseumawe, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe, serta Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Referensi

- [1] M. Teguh Prayoga, "Smart Village: A Means of Empowering the Krisik Village Community through an Intelligent Information System Based on Online Administration Service Solutions," *J. Innov. Appl. Technol.*, vol. 9, no. 1, pp. 6–11, 2023, doi: 10.21776/ub.jiat.2022.009.01.2.
- [2] A. Saputra, K. Ali, and S. Hajar, "Publik (Jurnal Ilmu Adminitrasi Acceleration of Public Services Through the Program E-Village in Improving Village Government in Pematang Johar Village," *J. Ilmu Adm. I*, vol. 10, no. 2, pp. 2021–364, 2021, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.10.2.364-375.2021>
- [3] B. Eisenman, *Learning React Native: Building Native Mobile Apps with JavaScript*. 2016. [Online]. Available: <https://pepa.holla.cz/wp-content/uploads/2016/12/Learning-React-Native.pdf>
- [4] S. Watini, T. Nurhaeni, and L. Meria, "Development Of Village Office Service Models To Community Based On Mobile Computing," *Int. J. Cyber IT Serv. Manag.*, vol. 1, no. 2, pp. 189–196, 2021, doi: 10.34306/ijcitsm.v1i2.51.
- [5] G. W. Pradana, E. H. Fanida, and F. Niswah, "Intranet and village community: Optimization of public service based on electronic government at the local level," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 953, no. 1, 2018, doi: 10.1088/1742-6596/953/1/012160.
- [6] A. D. Lumbanraja, "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 220–231, Jun. 2020, doi: 10.14710/ALJ.V3I2.220-231.
- [7] K. Ali and A. Saputra, "TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR," *War. Dharmawangsa*, vol. 14, no. 4, pp. 602–614, Oct. 2020, doi: 10.46576/WDW.V14I4.891.
- [8] K. Layne and J. Lee, "Developing fully functional E-government: A four stage model," *Gov. Inf. Q.*, vol. 18, no. 2, pp. 122–136, Jun. 2001, doi: 10.1016/S0740-624X(01)00066-1.