

PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DIMENSI SMART GOVERNANCE UNTUK TRANSFORMASI MENUJU SMART VILLAGE (STUDI KASUS DESA CINTARAKYAT KAB.GARUT)

Nazarudin Latif¹, Mokhamad Hendayun², Toto Suharto³

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Langlangbuana¹

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas, Universitas Langlangbuana²

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas, Universitas Langlangbuana³

¹latifnazarudin17@gmail.com

²m.hendayun@gmail.com

³ts.uharto@gmail.com

Abstrak— *Smart village* merupakan konsep dimana desa bisa mengembangkan desanya dengan pemanfaatan teknologi yang salah satu dimensinya adalah *smart governance*. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen dari pemerintahan pintar yang saat ini menjadi salah satu tolak ukur dari kinerja pemerintahan. Desa Cintarakyat merupakan salah satu Desa dari 13 Desa di Kecamatan Samarang Kabupaten Garut 5 KM kearah barat dari pusat pemerintahan Kecamatan Samarang. Sebagai sebuah daerah yang termasuk pinggiran tentunya bukan hal mudah bagi Desa Cintarakyat untuk berkembang, sejak pemerintahan pertama sampai 16 kali pergantian belum pernah dilakukan sebuah perubahan pola pada pelayanan publik sehingga warga harus datang langsung ke desa untuk mendapatkan pelayanan administrasinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperkuat pelayanan desa dengan penerapan teknologi informasi komunikasi. penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan studi literatur. Hasil penelitian ini yaitu menghasilkan rekomendasi pelayanan dengan penerapan teknologi didukung dengan standar operasional prosedur yang akan membuat pelayanan lebih efektif.

Kata kunci— *Smart governance*, pelayanan publik, *Smart village*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari pemerintahan pintar, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Pelayanan publik saat ini menjadi tolak ukur kinerja pemerintah terhadap pelayanan yang diterima dimana kinerja pemerintah dapat dinilai secara langsung oleh masyarakat [3]. Dengan demikian maka pelayanan publik harus dilakukan dengan se-efektif mungkin. Namun, terdapat ketidaksesuaian ini tampaknya terjadi pada beberapa pelayanan publik, salah satunya terdapat di Desa Cintarakyat.

Desa Cintarakyat merupakan salah satu Desa dari 13 Desa di Kecamatan Samarang Kabupaten Garut 5 KM kearah barat dari pusat pemerintahan Kecamatan Samarang. Sebagai sebuah daerah yang termasuk pinggiran tentunya bukan hal mudah bagi Desa Cintarakyat untuk berkembang. Untuk saat ini kebijakan yang berlaku di Desa Cintarakyat mengharuskan warga untuk datang langsung ke kantor desa untuk menyampaikan permohonan administratif.

Desa sebagai unit terkecil dalam tata kelola pemerintahan, merupakan komponen penting dalam menggerakkan masyarakat Indonesia. Desa juga memiliki keistimewaan, sebab desa memiliki pemerintahan yang berotonom dan berotonomi asli. Hal ini tercermin dari Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 BAB 1 Pasal 1. Ini mendukung desa untuk lebih berkembang.

Smart village atau desa pintar merupakan konsep yang diadopsi atau konsep turunan dari *smart city*. Desa pintar adalah desa yang mampu mengatur dan mengembangkan komunitasnya dengan lebih baik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sehingga meningkatkan kualitas hidup seluruh warganya [1] dengan konsep ini diharapkan bisa menjadi solusi bagi problem yang ada di Desa.

Salah satu dimensi dari *smart village* adalah *smart governance* yang kemudian disebut pemerintahan cerdas yang merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi dengan internet untuk meningkatkan tata kelola [2]. *Smart governance* sendiri menjadi dimensi yang penting dalam *smart village*, karena berkaitan erat dengan tata kelola pemerintahan desa yang dilaksanakan secara 'smart', sehingga mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi menjadi lebih cepat, efektif, efisien, serta komunikatif dengan cara memanfaatkan kemajuan TIK [4], berdasarkan ISO 37122:2019, terdapat empat indikator utama yang menjadi tolak ukur bagi pemerintahan cerdas, yaitu akses data online, layanan online, waktu respon, dan infrastruktur IT [13].

Dengan memanfaatkan *smart governance*, digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan pemerintah kepada masyarakat. *Smart governance* menjadi dimensi penting dalam *smart village* karena berkaitan erat dengan tata kelola pemerintahan desa yang dilaksanakan secara 'smart'. Hal ini mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi menjadi lebih cepat, efektif, efisien, serta komunikatif dengan memanfaatkan kemajuan TIK. Menurut Heiskala et al. (2016) dan Sebastian et al. (2017), digitalisasi adalah proses transformasi dari sesuatu yang berbentuk non-digital menjadi digital, memungkinkan integrasi teknologi informasi yang mendukung layanan publik yang lebih efisien dan responsif [9].

Selain itu, penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang terstruktur akan memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses pelayanan administrasi dilaksanakan dengan konsisten dan efektif. SOP administratif digunakan untuk kegiatan yang melibatkan beberapa pelaksana dengan fungsi yang berbeda, sementara SOP teknis diperinci untuk tugas-tugas yang dilakukan oleh perangkat atau pelaksana dengan peran tertentu, memastikan kesesuaian dan kejelasan dalam setiap aspek pelaksanaan tugas organisasi [10].

Aplikasi WhatsApp merupakan salah satu bentuk media sosial yang memiliki tujuan sebagai alternatif dalam berkomunikasi dengan menggunakan SMS. WhatsApp Bisnis, sebagai bagian dari strategi pengiriman pesan, dapat mengubah aplikasi perpesanan ini menjadi platform terbesar saat ini untuk pelayanan, baik dari pelayanan promosi perdagangan maupun pelayanan publik yang diterapkan oleh instansi atau lembaga untuk mencapai masyarakat yang lebih luas serta berjalan efektif-efisien [11].

Dalam konteks *smart governance*, digitalisasi pelayanan publik melalui WhatsApp Bisnis di Desa Cintarakyat mencakup transformasi materi non-digital menjadi digital serta adopsi teknologi digital yang mendukung perubahan struktural dan operasional organisasi. Ini bisa mempercepat proses pelayanan, sejalan dengan konsep *smart village* yang mengedepankan tata kelola pemerintahan yang cerdas dan berbasis teknologi [9].

Model E-S-Qual merupakan metode inti yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem elektronik [12]. Model E-S-Qual juga dapat diterapkan untuk mengukur kualitas sistem pelayanan seperti E-Government. Dalam penelitian Zeithaml et al. (2000), dimensi E-S-Qual memiliki 11 kategori, salah satunya adalah efisiensi yang dapat membantu dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan elektronik yang disediakan oleh pemerintahan desa. Dengan demikian, penerapan WhatsApp Bisnis dalam pelayanan publik di Desa Cintarakyat tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, sejalan dengan konsep *smart village* yang mengedepankan tata kelola pemerintahan yang cerdas dan berbasis teknologi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menarik untuk mengkaji bagaimana pengembangan model pelayanan administrasi pada dimensi *smart governance* sebagai bagian dari transformasi menuju *smart village*. Fokus utama penelitian ini adalah pada pelayanan publik di Desa Cintarakyat, Kabupaten Garut. *Smart governance* menjadi dimensi kunci dalam konsep *smart village*, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan desa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dikembangkan model pelayanan administrasi yang mampu memberikan manfaat bagi masyarakat desa, mempercepat akses terhadap layanan publik, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu terkait *smart village* dan *smart governance* misal penelitian dari (Premana.,dkk, 2022) yang membahas penembangan desa cerdas, penelitian dari (Maharani & Kencono.,2021) yang membahas penerapan

smart governance penelitian dari (herdiana, 2019) membahas *smart village* secara konseptual.

II. METHODE

Penelitian ini dilakukan dengan jenis kualitatif dimana metode ini mendeskripsikan masalah yang diteliti berkaitan dengan desa cerdas dimensi pemerintahan cerdas di Desa. Metode penelitian yang dilakukan adalah studi kasus atau penelitian lapangan dimana metode ini digunakan untuk memahami secara mendalam kondisi organisasi atau lembaga yang diteliti yang berkaitan dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi literatur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Desa Cintarakyat merupakan salah satu Desa dari 13 Desa di Kecamatan Samarang 5 KM kearah barat dari pusat pemerintahan Kecamatan Samarang, sampai saat ini sudah berganti kepemimpinan sebanyak 16 kali, dan saat ini dipimpin oleh Bapak Hendra Gumilar SH., MH. yang terpilih sebagai Kepala Desa Cintarakyat.

Berikut ini merupakan gambar susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa :



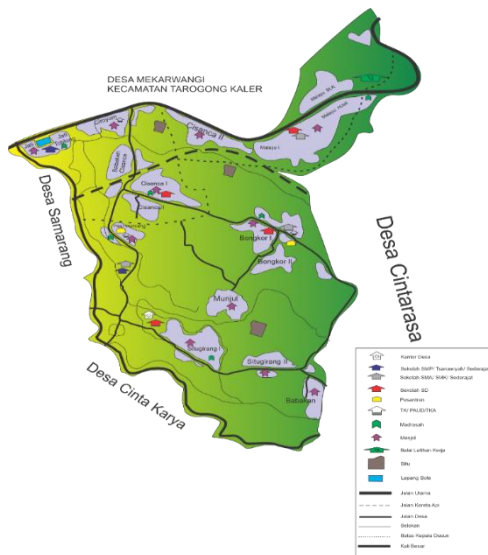
Gambar. 1 Struktur Desa Cintarakyat

Penduduk Desa Cintarakyat berdasarkan data terakhir hasil sensus penduduk tahun 2021 mencatat sebanyak 6.565 jiwa yang terdiri dari 3.897 jiwa laki-laki dan 4.225 jiwa perempuan dengan jumlah kepala keluarga 2.031 KK. Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat Desa Cintarakyat ini dimulai dari tingkat SD sederajat hingga tingkat pendidikan perguruan tinggi.

Secara umum kondisi fisik Desa Cintarakyat memiliki kesamaan dengan desa yang lain sewilayah Kecamatan Samarang merupakan dataran rendah dan sebagaian pegunungan dengan ketinggian dari permukaan laut 1.600 m dpl. Desa Cintarakyat memiliki luas wilayah ± 192,6 Ha, dibatasi :

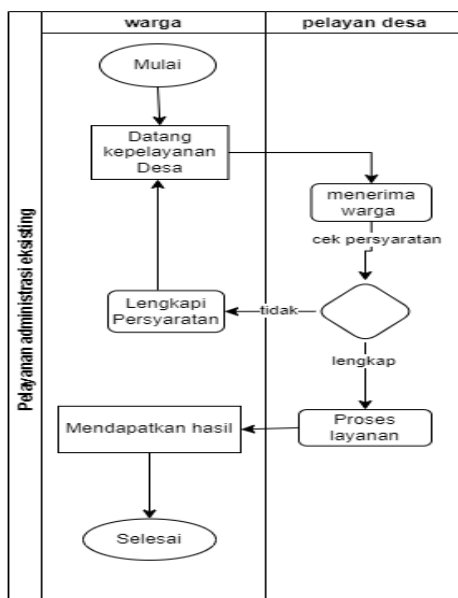
Sebelah Utara : Desa Mekarwangi Kecamatan Tarogong Kaler
Sebelah Timur : Desa Cintarasa Kecamatan samarang
Sebelah Selatan : Desa Cintakarya Kecamatan Samarang
Sebelah Barat : Desa Samarang Kecamatan Samarang

Penggunaan lahan di Desa Cintarakyat mayoritas untuk pertanian.



Gambar. 2 Peta Wilayah Desa Cintarakyat

Sementara itu pelayanan administrasi di Desa Cintarakyat masih menggunakan cara lama dimana masyarakat harus datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi sehingga masyarakat belum mengetahui berapa lama mereka harus mengurus administrasinya. Berikut alur pelayanan administrasi di Desa Cintarakyat yang sedang berjalan saat ini:



Gambar. 3 Alur Pelayanan Eksisting

Untuk penjelasan setiap prosesnya sebagai berikut

a. Pemohon datang ke bagian pelayanan administrasi desa dengan membawa persyaratan administrasi.

b. Pelayan administrasi menerima dan mengecek persyaratan jika belum sesuai maka warga harus pulang untuk melengkapi jika persyaratan sudah sesuai maka proses dilanjutkan dengan dilayani.

c. pelayanan selesai.

Dari alur proses pelayanan diatas pemohon harus datang langsung untuk mendapatkan pelayanan dan ada kondisi ketika persyaratan belum sesuai maka pemohon harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan, kondisi ini tidak sesuai dengan pendapat Herizal yang menyebutkan Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin (Herizal et al., 2020).

Ada beberapa jenis Pelayanan administrasi yang ada di Desa Cintarakyat di antaranya:

1) Surat Keterangan

1. Surat Keterangan Belum Mempunyai Rumah merupakan surat yang menegaskan bahwa pemohon belum punya rumah.
2. Surat Keterangan Belum Menikah merupakan dokumen yang menerangkan bahwa seseorang masih berstatus lajang dan bisa digunakan untuk keperluan lainnya.
3. Surat Permohonan Pindah Alamat merupakan formulir yang bisa digunakan untuk keperluan administrasi di dinas pendudukan catatan sipil.
4. Surat Keterangan Usaha adalah surat pengantar yang dikeluarkan oleh kelurahan dan digunakan sebagai dokumen pendukung dalam proses pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di kecamatan.
5. Surat Keterangan Kelakuan Baik adalah surat pengantar surat pengantar yang bisa digunakan untuk membuat SKCK di kepolisian.

2) SK Domisili

1. Surat Keterangan Domisili Perusahaan/Yayasan/Koperasi adalah dokumen yang dinuat untuk menjelaskan bahwa seseorang memiliki sesuatu.
2. Surat Keterangan Domisili Perorangan adalah dokumen yang dibuat oleh kelurahan setempat, yang menjelaskan tempat tinggal atau kediaman seseorang di suatu daerah tertentu.

3) Registrasi Surat

1. Permohonan KK adalah surat pengantar yang dikeluarkan oleh kelurahan dan digunakan sebagai dokumen pendukung dalam proses pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat.
2. Ahli Waris adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan, yang kemudian dapat digunakan sebagai dokumen pendukung untuk mengajukan permohonan fatwa waris di pengadilan agama di daerah setempat.
3. Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan dokumen yang dapat digunakan sebagai surat pengantar, yang kemudian akan diteruskan kepada Dinas Tata Ruang dan Kota sebagai pihak yang menerbitkan IMB.

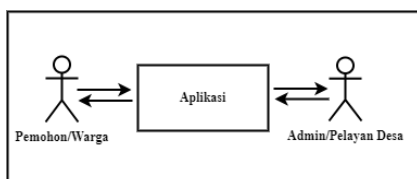
4. Permohonan KTP adalah proses pendaftaran untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang dilakukan secara online, namun warga diharuskan datang untuk proses pengambilan foto dan sidik jari, serta melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan.
5. “Pindah Datang dan Pindah Keluar” adalah formulir yang bisa diisi sebagai syarat untuk mendapatkan surat pindah permanen ke domisili tujuan tertentu.
6. Pengantar Nikah adalah surat yang digunakan sebagai surat pengantar untuk pernikahan. Setelahnya, dokumen ini diteruskan ke kantor urusan agama untuk dicatat sebagai pencatatan pernikahan.
- 4) Surat Kelahiran atau yang dikenal sebagai Surat Keterangan Kelahiran adalah dokumen yang dapat digunakan sebagai surat pengantar untuk pembuatan akta lahir, yang kemudian dapat diurus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).
- 5) Surat Keterangan Kematian atau SK Kematian adalah dokumen yang bisa difungsikan sebagai surat pengantar untuk pembuatan surat kematian, yang kemudian akan diurus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).
- 6) Surat Pengantar
 1. Surat Pengantar Numpang Akad (NA)
 2. Nomor Induk Kependudukan
- 7) Surat Perizinan Mengadakan Acara adalah surat untuk pengantar mengadakan kegiatan yang di berikan ke kepolisian.

B. Membuat Model Pelayanan Publik Dengan Memanfaatkan *Smart governance*

Pada tahapan ini, akan dibuat sebuah model pelayanan publik yang memanfaatkan konsep *smart governance*. Model ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi desa. Beberapa tahapan akan dilalui dalam proses ini, dengan tujuan utama untuk menjawab masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Model ini bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi dan prinsip-prinsip *smart governance* guna memberikan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat desa.

C. Gambaran Umum Model yang direkomendasikan

Bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai model pelayanan publik yang diusulkan. Model ini dirancang untuk membantu desa, terutama kepala desa, dalam memahami bagaimana model ini akan dibangun.



Gambar. 4 Model Pelayanan

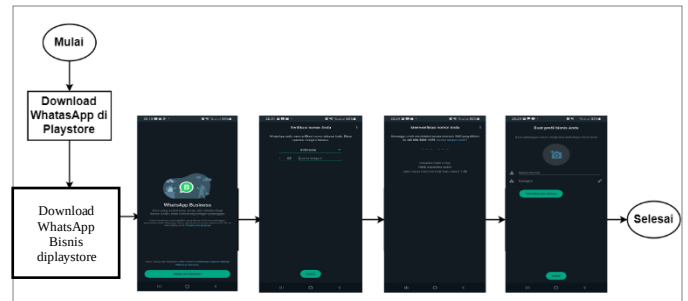
D. Persiapan Perangkat dan Aplikasi

Perangkat dan aplikasi yang harus disiapkan meliputi :

1. Smartphone android versi 5.0.
2. Komputer
3. Aplikasi WhatsApp Bisnis

E. Proses Installasi

Proses ini merupakan tahapan dimana whatsapp Bisnis di download dan di install tahapannya sebagai berikut:



Gambar. 5 Alur Install WhatsApp Bisnis

Penjelasannya sebagai berikut :

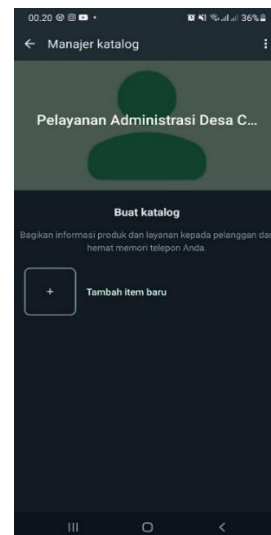
1. Download dan install WhatsApp Bisnis di playstore
2. Buka WhatsApp Bisnis lalu akan menampilkan halaman pembuka klik setuju dan lanjutkan.
3. Halaman selanjutnya masukan nomor handphone lalu klik lanjut.
4. Halaman selanjutnya masukan 6 digit nomor yang akan dikirim melalui SMS ke nomor yang sebelumnya dikirim.
5. Halaman selanjutnya isi profile Nama dan Kategori.

F. Fitur Pendukung

Pada aplikasi WhatsApp Bisnis sudah tersedia beberapa fitur yang tersedia untuk mendukung proses pelayanan supaya lebih responsif, diantaranya sebagai berikut :

1. Katalog

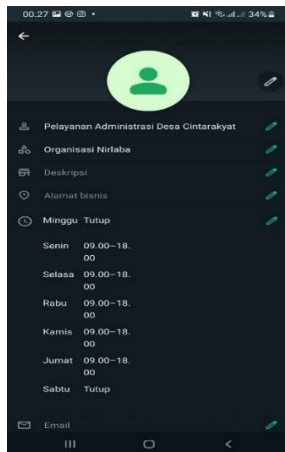
Pengguna aplikasi WhatsApp Bisnis dapat membagikan produk dan layanan mereka kepada pelanggan dengan membuat katalog. Katalog tersebut akan ditampilkan di profil bisnis mereka.



Gambar. 6 Halaman katalog

2. Jam kerja

Saat fitur jam kerja di aktifkan maka pengunjung akan mengetahui hari serta jam berapa buka dan jam berapa tutup.



Gambar. 7 Halaman jam kerja

3. Pesan di luar jam kerja

Saat pesan di luar jam kerja diaktifkan, pelanggan yang mengirim Anda pesan akan secara otomatis menerima pesan yang dapat disesuaikan, yang menunjukkan bahwa Anda sedang sibuk atau jauh dari telepon. Anda dapat memilih siapa pelanggan yang akan dikirim pesan di luar jam kerja dan kapan pesan tersebut harus dikirim.



Gambar. 8 Halaman pesan diluar jam kerja

Berikut ini merupakan contoh untuk chat otomatis saat jam dilaur oprasional.



Gambar. 9 contoh chat otomatis dilur jam kerja

4. Chat otomatis/salam pembuka

Sesuai dengan namanya chat otomatis atau salam ini berguna untuk membalas setiap pesan yang masuk secara otomatis dengan kata lain kita tidak perlu mengetik pesan balasan untuk menyambut setiap pesan baru yang masuk.



Gambar. 10 halaman salam pembuka otomatis

Berikut ini merupakan contoh untuk chat otomatis saat ada yang menghubungi admin.

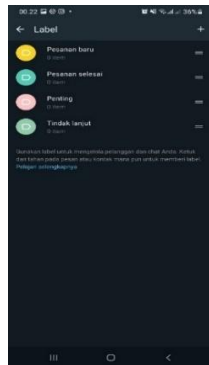


Gambar. 11 contoh salam pembuka

5. Label

Label membantu Anda mengorganisasi dan menemukan chat serta pesan dengan cepat. Anda dapat membuat label

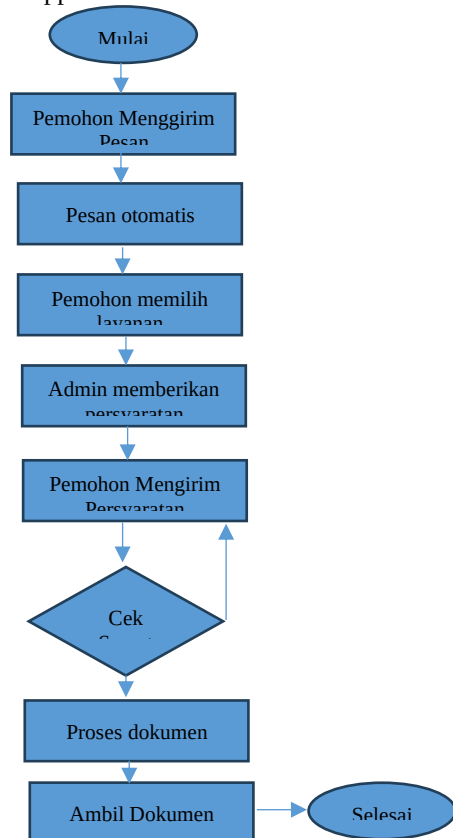
dengan warna atau nama berbeda dan menambahkannya ke pesan atau seluruh chat.



Gambar. 12 Halaman Label

Setelah pemilihan aplikasi dan proses instalasi selesai dilakukan, pada tahap ini peneliti akan merancang Flow pelayanan publik menggunakan media WhatsApp Bisnis. Dalam perancangan Flow ini, peneliti akan menggunakan flowchart sebagai alat bantu untuk menggambarkan alur proses pelayanan. Flowchart ini akan memudahkan pemahaman tentang bagaimana setiap langkah dalam proses pelayanan akan dilakukan, mulai dari permohonan administrasi oleh warga hingga penyelesaian oleh petugas desa.

Berikut adalah desain alur layanan menggunakan sistem flowchart untuk menggambarkan proses pelayanan publik dengan WhatsApp Bisnis:



Gambar. 13 Alur Pelayanan Online

Keterangan :

- Proses dimulai ketika pemohon mengirim permohonan administrasi melalui WhatsApp.
- Pesan Otomatis
Sistem WhatsApp Bisnis mengirimkan pesan otomatis untuk mengonfirmasi penerimaan permohonan dan memberikan daftar layanan.
- Pemohon memilih layanan:
Pemohon memilih daftar layanan dengan cara mengklik angka.
- Admin memberikan format isian.
Admin memberikan balasan dengan fitur balas cepat berupa format isian dan informasi lampirkan KK atau KTP
- Pemohon Mengisi Format Isian dan mengirim KK atau KTP.
Pemohon mengisi format isian dengan data yang diperlukan serta mengirim KK atau KTP dan mengirimkan kembali format tersebut kepada admin melalui WhatsApp.
- Admin melakukan validasi pesan
Jika tidak ada KK atau KTP maka berikan umpan balik, jika ada KK atau KTP maka lanjutkan ke proses selanjutnya.
- Admin menginfokan dokumen di proses
- Admin menginfokan Permohonan Selesai
Permohonan selesai diproses dan pemohon menerima notifikasi bahwa dokumen siap diambil.
- Pemohon mengambil dokumen di kantor Desa.

Dengan flowchart ini, proses pelayanan administrasi desa melalui WhatsApp Bisnis menjadi lebih jelas dan terstruktur, memudahkan pemohon dan petugas desa dalam menjalankan tugas masing-masing.

G. SOP Pelayanan Untuk Pemohon

Pada SOP pelayanan ini dibuat dengan Jenis SOP yang paling dasar SOP ini biasa digunakan ketika prosedur yang harus dipersiapkan hanya terdiri dari beberapa langkah dan beberapa pilihan sederhana. Berikut adalah SOP dari pelayanan administrasi menggunakan aplikasi WhatsApp Bisnis.

- Menghubungi pelayan desa menggunakan WhatsApp.
Pesan pembuka cukup mengirimkan "Assalamu'alaikum wr wb/selamat pagi".
- Pemohon memilih jenis layanan
Silahkan pilih jenis layanan dengan mengetikkan nomor misal: 1.
- Pemohon Mengisi Format Isian dan mengirim KK atau KTP.
Isi format isian yang dikirim admin serta kirimkan foto Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- Proses Pembuatan Dokumen:
Setelah validasi, tunggu admin memproses surat atau dokumen yang diminta pemohon.

5. Admin Menginformasikan Warga Bahwa Dokumen Siap Diambil:
Setelah dokumen selesai admin akan mengirimkan pesan kepada pemohon bahwa surat atau dokumen siap diambil di kantor desa.
6. Pemohon Mengambil Dokumen
Silahkan datang ke kantor desa untuk mengambil surat atau dokumen yang telah selesai diproses.

H. Mengukur Efisiensi Implementasi Model Pelayanan Administrasi Berbasis *Smart governance*

Untuk mengukur efektivitas implementasi model pelayanan administrasi berbasis *Smart governance* melalui aplikasi WhatsApp Bisnis, berikut adalah langkah-langkah yang telah dilakukan dan temuan dari uji coba.

1. Koordinasi dengan Desa Cintarakyat



Gambar. 14 Koordinasi dengan Desa Cintarakyat

Peneliti melakukan koordinasi dengan perangkat Desa Cintarakyan untuk melakukan uji coba layanan administrasi berbasis WhatsApp. Setelah mendapatkan persetujuan, peneliti melaksanakan konfigurasi aplikasi yang diperlukan.

2. Konfigurasi aplikasi

Peneliti menggunakan laptop pribadi untuk konfigurasi, karena komputer desa digunakan untuk melaksanakan pelayanan. Meskipun desa sedang sibuk dengan berbagai pelayanan administrasi, konfigurasi berhasil diselesaikan dengan baik.

Gambar. 15 konfigurasi WhatsApp Bisnis untuk uji coba

3. Pelaksanaan Uji Coba
Peneliti mengidentifikasi beberapa narasumber (responden) untuk berpartisipasi dalam uji coba. Responden dipilih dari berbagai latar belakang untuk mendapatkan umpan balik yang beragam.



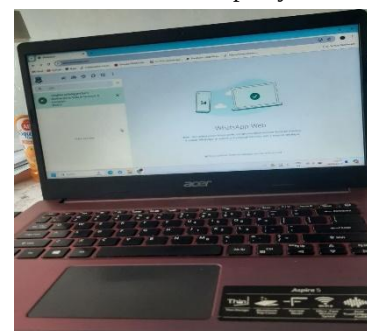
Gambar. 16 Proses uji coba oleh pemohon/warga

4. Pengumpulan Umpan Balik Melalui Wawancara
Setelah uji coba, peneliti melakukan wawancara dengan para responden untuk mengumpulkan umpan balik mengenai pengalaman mereka menggunakan layanan administrasi berbasis WhatsApp.

Hasil wawancara dan temuan

1. Pelayanan administrasi sebelum menggunakan whatsapp
Dari pertanyaan ini ditemukan bahwa pelayanan sebelum menggunakan whatsapp dianggap kurang efisien menurut beberapa responden karena mereka harus pergi ke kantor desa yang jaraknya lumayan jauh dari rumahnya.
2. Pelayanan Administrasi Setelah Menggunakan WhatsApp
Setelah menggunakan aplikasi WhatsApp mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien dan pelayanan menggunakan whatsapp juga sangat mudah karena memang aplikasi whatsapp ini sudah dipakai untuk sehari-hari dalam mengirim pesan.
3. Kemudahan bagi orang lain
Sebagian besar responden percaya bahwa proses pelayanan dengan WhatsApp akan mudah digunakan oleh orang lain.

Untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi berbasis WhatsApp teori E-S-digunakan fokus pada Efisiensi.



Bisnis, QUAL dengan dimensi

Dimensi efisiensi	Temuan
Kemudahan Akses:	WhatsApp Bisnis memungkinkan warga untuk mengakses layanan administrasi tanpa perlu datang ke kantor desa. Hal ini mengurangi hambatan fisik dan waktu yang diperlukan untuk pelayanan.
Kecepatan Layanan:	Layanan administrasi menjadi lebih cepat karena dapat dilakukan secara online. Ini mengurangi waktu tunggu dan mempercepat penyelesaian proses administrasi.
Transisi:	Transisi ke sistem WhatsApp Bisnis berjalan lancar karena WhatsApp adalah alat yang sudah akrab bagi warga, sehingga tidak memerlukan pembelajaran baru yang signifikan.

Table. 1 Temuan hasil uji coba

Penggunaan WhatsApp Bisnis untuk layanan administrasi di Desa Cintarakyan telah membuat pelayanan lebih efisien. Warga merasa lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan administrasi tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor desa. Penggunaan WhatsApp yang sudah umum di masyarakat memudahkan adopsi teknologi baru ini.

Setelah melakukan uji coba, peneliti menerima masukan dari perangkat desa terkait beberapa aspek penting dalam pelayanan administrasi berbasis WhatsApp Bisnis:

1. Pencegahan Pelayanan Palsu

Perangkat desa mengusulkan agar untuk mengantisipasi potensi pelayanan palsu, warga yang ingin menggunakan layanan administrasi berbasis WhatsApp diwajibkan melampirkan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini sebagai bukti keseriusan warga dalam mengajukan pelayanan administrasi.

2. Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peneliti juga meminta masukan terkait SOP yang telah disusun. Setelah dilakukan uji coba, perangkat desa memberikan umpan balik bahwa SOP yang dibuat sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi.

Berdasarkan ISO 37122:2019, terdapat empat indikator utama yang menjadi tolok ukur bagi pemerintahan cerdas, yaitu akses data online, layanan online, waktu respon, dan infrastruktur IT [13]. Desa Cintarakyan telah berhasil memanfaatkan aplikasi WhatsApp Bisnis untuk menyediakan layanan administrasi yang mudah diakses oleh warga, memungkinkan akses data layanan administrasi kapan saja dan

di mana saja. Pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini dapat diajukan secara online, mempercepat proses dan mengurangi kebutuhan interaksi fisik yang meningkatkan kepuasan warga dan menunjang efektivitas layanan pemerintah desa. Selain itu, untuk mendukung layanan administrasi berbasis WhatsApp Bisnis, Desa Cintarakyan telah memiliki infrastruktur IT berupa Wi-Fi dan dua komputer untuk menunjang pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa desa telah memenuhi standar pemerintahan cerdas.

Proses transformasi digital dengan mengadopsi penggunaan WhatsApp Bisnis untuk layanan administrasi telah berhasil meningkatkan efisiensi dan kecepatan respon dalam tata kelola desa, sesuai dengan pendapat Heiskala et al. (2016) yang menyatakan bahwa digitalisasi adalah proses mengubah sesuatu yang non-digital menjadi digital. dan Sebastian et al. (2017) menambahkan bahwa digitalisasi juga mencakup adopsi teknologi digital sebagai bagian dari transformasi organisasi. Dalam konteks Desa Cintarakyan, penggunaan WhatsApp Bisnis untuk layanan administrasi tidak hanya mentransformasikan layanan yang sebelumnya manual menjadi digital, tetapi juga mengintegrasikan teknologi digital ke dalam operasional pemerintah desa. Transformasi ini menunjukkan bahwa Desa Cintarakyan sedang menuju penerapan konsep *smart governance* yang efektif dan efisien, sejalan dengan teori-teori tersebut.

IV. SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa model pelayanan administrasi yang memanfaatkan *smart governance* telah terbukti efektif dalam mempermudah akses warga Desa Cintarakyan terhadap layanan administrasi. Penggunaan teknologi informasi, seperti WhatsApp, telah membantu dalam mempercepat proses permohonan dan meningkatkan keterjangkauan layanan.

REFERENSI

- [1] Baru, V. P., Djunaedi, A., dan Herwani, Y. (2019). Tahap Pengembangan Smart Kampung di Kalurahan Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Planoeearth*, 4(2), 68.
- [2] Nursetiawan, I. dan R. Agung . K., P (2021) : Urgensi penerapan *smart governance* dalam perspektif pelayanan publik di desa Pangandaran, 164.
- [3] Hapsari, A., Guntur dan M., Rukmana, N.S (2021) : Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallowa Kabupaten Maros, 284.
- [4] Subkhan, F., Teddy, S., Lubis, F., Kusdaryanto, H., Kautsar, F. R., Endah, H. S., & Bachtiar, R. (2019). Buku Panduan Penyusunan Masterplan Smart City: Gerakan Menuju 100 Smart City Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- [5] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- [6] Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- [7] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [8] Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>.

- [9] Sebastian, I., Ross, J., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2017). How Big Old Companies Navigate Digital Transformastion. *MIS Quarterly*, 16(3): 197-213.
- [10] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- [11] Fadillah Endah Sunarsiyani inovasi penggunaan media sosial “wa” bisnis (pelayanan kantor desa wonojati).
- [12] Parasurama & Zeithaml (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality
- [13] Kristiningrum & Kusumo (2020). Indicators of Smart City Using SNI ISO 37122:2019