



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Pengelolaan Dan Pemanfaatan Website Sistem Pelayanan Administrasi (SILASTRI) Pada Pemerintah Desa Mirigambar

Management and Utilization of the Administrative Service System Website (SILASTRI) at the Mirigambar Village Government

Anang Sugeng Cahyono^{1*}, Maisa², Merlis Sarahfina³, Bellinda Destaru⁴

¹ Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Tulungagung | akusukambahdi@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palu | maisa.unismuh1@gmail.com

³ Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Tulungagung | merlissarahfina2039@gmail.com

⁴ Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Tulungagung | bdestaru@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: akusukambahdi@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 16 June, 2024

Revised: 27 July, 2024

Accepted: 20 August, 2024

Kata Kunci:

E-Government;
Pelayanan Publik;
Pemerintah Desa

Keywords:

E-Government;
Public Service;
Local Government;

DOI: 10.56338/jks.v7i8.5994

ABSTRAK

Pengembangan teknologi terhadap pelayanan administrasi pemerintah di fokuskan pada konseptualisasi ulang pemerintah untuk mendefinisikan kembali peran pemerintah dalam tata kelola masyarakat yang bertujuan untuk membuat pemerintahan yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kelebihan dan kekurangan program inovasi pelayanan publik berbasis website pada Pemerintahan Desa Mirigambar. Untuk lebih meningkatkan pengembangan *e-government* di Desa Mirigambar baik dari segi kuantitas maupun kualitas maka diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, operator, peraturan dan sosialisasi secara luas. Hal tersebut penting untuk mencapai hasil dan kualitas pelayanan yang efektif bagi masyarakat.

ABSTRACT

The development of technology for government administration services is focused on reconceptualizing the government to redefine the role of the government in community governance which aims to make government more effective and utilize technology to provide more effective and efficient services. This research aims to answer the advantages and disadvantages of the website-based public service innovation program in the Mirigambar Village Government. To further improve the development of *e-government* in Mirigambar Village both in terms of quantity and quality, a commitment from the government is needed to improve the development of *e-government*, especially in terms of infrastructure, operators, regulations and socialization at large. This is important to achieve effective results and quality of service for the community.

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan menggunakan teknologi menjadi salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik. *Governance* didefinisikan sebagai cara di mana kekuasaan dijalankan dalam pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial suatu negara (Weiss, 2016). Teknologi informasi dan komunikasi menjamin efisiensi, kecepatan, jangkauan global dan transparansi transfer informasi. Korelasi pemanfaatan penggunaan teknologi terhadap manajemen pelayanan publik dalam konseptual disebut elektronik government (e-gov). *e-Government* sebagai implementasi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pemerintahan yang di dukung dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. (Anshori, 2018).

Berbagai level *governance* dari tingkat pusat sampai daerah termasuk desa yang merupakan bagian kecil lokal *governance* berupaya melakukan inovasi *e-government* untuk memaksimalkan berbagai pelayanan desa, potensi desa yang berdampak positif bagi desa dan masyarakatnya. Situasi ini memberikan peluang bagi pemerintah khususnya dalam mengambil langkah-langkah strategis dan inovatif terlebih pada konteks pelayanan kepada masyarakat (Cahyono et al., 2022).

Perkembangan teknologi informasi juga berperan penting dalam transformasi manajemen pelayanan publik. Penerapan teknologi dalam proses administratif dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam penyediaan layanan publik. Pemerintah mulai mengadopsi solusi inovatif seperti sistem manajemen basis data, aplikasi seluler, dan portal web pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. (Cahyono, 2023). Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan *e-government* menjadi suatu keharusan untuk menjawab tuntutan masyarakat dalam layanan yang lebih cepat, efisien, dan terbuka. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha, 2018). Namun, berbagai negara, menghadapi sejumlah masalah yang berkaitan dengan pemanfaatan dan pengelolaan *e-government*. Masalah-masalah ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada, aksesibilitas, keamanan informasi, integritas sistem, dan keterlibatan masyarakat.

Adanya regulasi terkait dengan desa mandiri perlu direspon dengan tanggungjawab desa dalam pengelolaan pemerintahan yang baik. Begitu besar peran yang diterima oleh pemerintah Desa, tentunya disertai dengan tanggung jawab yang besar pula (Amas et al., 2020). Terkait pembangunan infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) di pedesaan, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa sistem informasi pembangunan desa dan pembangunan daerah akan menjadi salah satu prioritas pembangunan pedesaan (Elsa Prisanda & Rury Febrina, 2021). Pengelolaan Sistem dan data desa tertera pada peraturan Desa Mirigambar Nomor 08 tahun 2019 tentang kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan lokal berskala desa. Implementasi praktis adalah dengan pembangunan *e-government* Sistem Informasi Pelayanan Administrasi (SILASTRI) di desa Mirigambar yang digunakan untuk memudahkan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Tujuannya utamanya agar kualitas pelayanan publik yang diterapkan pemerintah dalam program SILASTRI secara online ini mampu mendorong masyarakat melakukan *self service* yang dianggap lebih efektif dan efisien. Secara umum SILASTRI dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti surat keterangan tidak mampu (SKTM), Surat keterangan catatan kepolisian, surat kematian dan lain lain.

Pengelolaan *E-government* juga menghadapi kendala dalam hal integrasi sistem dan koordinasi antar instansi. Ketidakmampuan untuk mengintegrasikan sistem-sistem ini dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh platform *e-government*. Berbagai perbedaan infrastruktur, kondisi geografis, ekonomi dan sumberdaya manusia di Indonesia, menjadi beberapa

faktor kegagalan *e-government* (Kumorotomo, n.d.). sampai saat ini masih ada pemerintahan daerah yang belum membangun dan mengoptimalkan situs web atau penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Melalui pemahaman mendalam terhadap tantangan-tantangan ini, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan wawasan yang lebih baik mengenai pemanfaatan dan pengelolaan website SILASTRI di pemerintahan desa Mirigambar. Dengan menganalisis aspek-aspek kritis ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan dan implementasi praktis untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas *e-government*, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa Mirigambar. Untuk mengkaji masalah ini kami melakukan penelitian dengan menganalisis sistem pelayanan administrasi kependudukan desa yang berbasis website yang dapat menjawab kebutuhan warga dan pemerintah.

METODE

Penelitian ini, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengolah dan menganalisis data pada web SILASTRI desa mirigambar. Metode ini meliputi pengumpulan data, pengolahan dan analisis untuk mendeskripsikan bagaimana cara kerja, efektivitas serta efisiensi menggunakan web SILASTRI dengan sistem analisis secara langsung.

HASIL

Pengelolaan dan Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi (SILASTRI)

SILASTRI merupakan sistem pelayanan administrasi berbasis *website* untuk mengelola proses pelayanan administrasi membuat surat menyurat serta kebutuhan administrasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif, efisien, dan *paperless* (Pemerintah Kabupaten Tulungagung, 2021). Untuk dapat mengakses berita dan profil desa pada bagian *front end*, penduduk publik tidak perlu melakukan proses login. Tahapan pelayanan pesanan surat *online*, dilakukan penduduk desa dengan *login* terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan dan *password*. Selanjutnya kembali pada laman *back end*, operator desa melakukan proses *login* menggunakan nama admin dan *password* yang ada.

Inovasi ini memudahkan masyarakat mengakses pelayanan administrasi kependudukan dari manapun, kapanpun dengan prosedur yang lebih cepat mandiri dan optimal. *Website* layanan administrasi ini dapat digunakan untuk pembuatan sebagai berikut :

1. Surat keterangan pengantar
2. Formulir permohonan KTP
3. Surat izin keramaian
4. Surat keterangan belum nikah
5. Surat keterangan catatan kepolisian
6. Surat keterangan domisili
7. Surat keterangan tidak mampu
8. Surat keterangan kematian
9. Surat keterangan usaha
10. Surat keterangan kematian dst

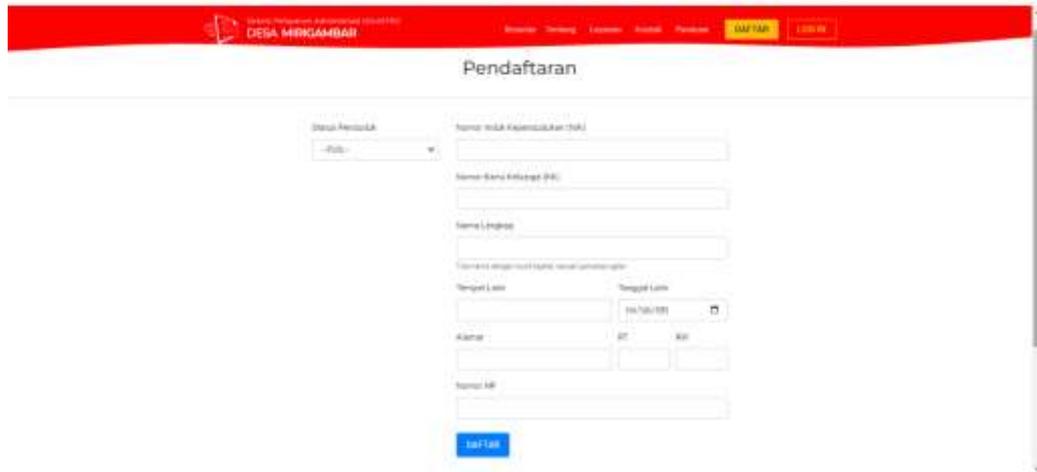
Di masyarakat sendiri website layanan administrasi ini sudah mulai diterapkan melalui penyuluhan dan promosi *link* yang dilakukan pemerintah desa. Dengan *link* yang sudah disediakan oleh pemerintah sebagai fasilitas daring yang diberikan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mempermudah pelayanan proses perizinan serta surat menyurat lainnya. Dari informasi yang tercantum di *website* SILASTRI desa Mirigambar semenjak kebijakan ini dijalankan kurang lebih sudah

ada 2401 pengguna layanan dan 3 (tiga) dokumen yang telah dihasilkan dari website SILASTRI desa Mirigambar.

Berikut cara atau langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk melakukan proses pelayanan administrasi dengan menggunakan website SILASTRI :

Pendaftaran

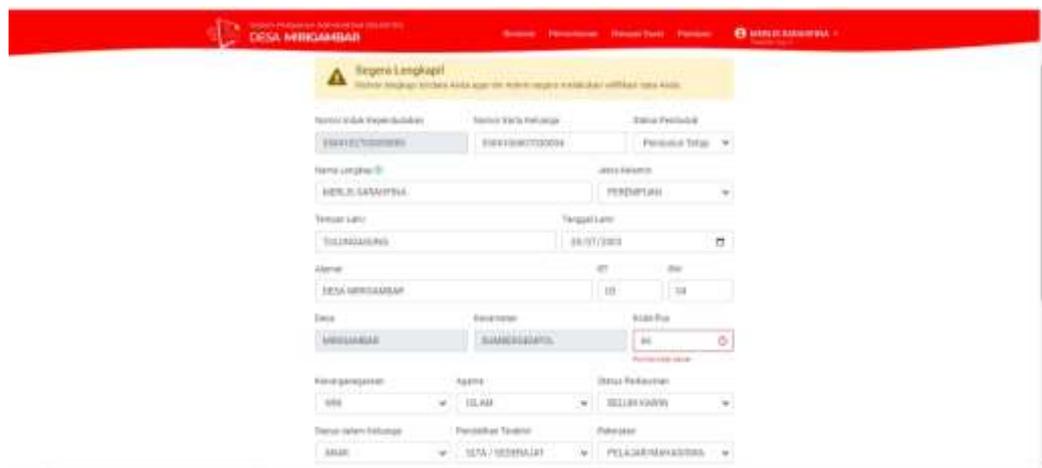
Sebelum mengakses atau membuat dokumen anda harus memiliki akun yang dapat diakses melalui halaman web di <https://mirigambar.silastri.tulungagung.id/daftar> dengan mengisi formulir dan tekan tombol daftar. Setelah formulir biodata anda sudah lengkap klik tombol simpan



Gambar 1 laman pendaftaran

Pengajuan surat

Untuk pengajuan surat anda dapat mengunjungi menu permohonan dan pastikan sudah mendapatkan persetujuan admin terlebih dahulu. Jika sudah disetujui oleh admin list surat dapat di klik. Isi formulir dan pilih surat atau dokumen sesuai keperluan anda dan klik tombol kirim. Jika berhasil terkirim maka akan muncul seperti pada gambar dan untuk melihat status surat silahkan klik pada menu riwayat surat



Gambar 2 laman penginputan identitas dan keperluan

Status dan riwayat surat

Setelah melakukan pengajuan anda dapat menunggu verifikasi admin dan proses cetak dan tanda tangan dari kelurahan. Setelah semua proses diselesaikan anda dapat mengambil di kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan.



Gambar 3 laman riwayat pengurusan surat

Dari analisis yang dilakukan masih terjadi hambatan dan kendala yang terjadi dalam penerapan kebijakan Website Sistem Pelayanan Administrasi yang dilakukan secara mandiri. Kurangnya promosi serta pengarahan dan minimnya pemberitahuan terhadap masyarakat dari pemerintah yang membuat warga masih asing dengan sistem pelayanan ini, bahkan beberapa belum mengetahui adanya website yang dibuat oleh pemerintah Desa. Terutama untuk golongan lansia yang belum melek tentang teknologi. Selain itu terdapat kendala lain seperti lambatnya tanggapan admin terhadap pelayanan website. Dalam sistem pelayanan administrasi yang dilakukan secara daring seharusnya sudah diterapkan proses self service sehingga masyarakat dapat melakukannya secara lebih mudah dan praktis seperti visi misi yang ditujukan saat menerapkan sistem pelayanan administrasi secara mandiri melalui website desa.

Menurut informasi dari Kepala Desa Mirigambar pihak mereka sendiri belum siap dalam penerapan sistem pelayanan administrasi melalui *website*, aplikasi atau *website* yang digunakan belum layak digunakan karena sering terjadinya lag saat melakukan administrasi dan aplikasi yang belum terhubung dengan dukcapil dirasakan malah membuat pelayanan lebih lambat karena melakukan kerja dua kali. Selama dua tahun aplikasi dijalankan baru dua dokumen yang diselesaikan melalui penerapan SILASTRI melalui website, sejauh ini warga Mirigambar lebih memilih menggunakan pelayanan administrasi secara *Offline* yang dapat dikatakan penerapan sistem pelayanan administrasi belum berhasil diterapkan di Desa Mirigambar.

DISKUSI

Berdasarkan inovasi Rogers dijelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki keuntungan relatif daripada inovasi sebelumnya, kemudian sebuah inovasi juga harus memiliki kesesuaian dan diujicobakan terhadap penerimannya, dalam hal ini juga harus diperhatikan seperti apa kerumitan yang dialami dalam inovasi tersebut. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983) dalam (Suwarno, 2008), dimana terdapat lima indikator atribut inovasi. Berikut merupakan lima indikator menurut Rogers :

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam arti bahwa program inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik harus mempunyai keuntungan dibandingkan inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Mirigambar, adapun keuntungan dari Pelayanan berbasis Elektronik ini, keuntungan relatif dari inovasi penerapan *e-government* ini memudahkan bagi masyarakat dalam kepengurusan dan pengambilan dokumen, sehingga masyarakat dapat mengakses kebutuhan dokumen dimana saja. Dalam hal pelayanan publik tentunya salah satu indikator yang terpenting untuk didapatkan adalah kepuasan dari masyarakat itu sendiri, ini merupakan salah satu hal yang dianggap sebagai nilai lebih sebuah inovasi

Compability (kesesuaian)

Dalam atribut *compability* (kesesuaian), yang dimana sebuah inovasi harus memiliki sifat kesesuaian dengan yang digantinya. Namun, Inovasi Pelayanan berbasis elektronik pada Pemerintah Desa Mirigambar ini tidak mengacu pada Inovasi sebelumnya. Karena inovasi pelayanan berbasis elektronik ini merupakan gagasan yang sangat baru dimiliki oleh Pemerintah Desa Mirigambar. Sebelumnya pemerintah sendiri hanya melakukan pelayanann publik secara manual. Selain itu inovasi harus memiliki kesesuaian terhadap penerimanya, suatu inovasi harus dilihat apakah inovasi yang dilakukan sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat nya. inovasi Pelayanan berbasis *E-Government* yang dilakukan Pemerintah Desa Mirigambar berdasarkan kebutuhan masyarakat, karena inovasi yang dilakukan pun bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berperkara. Tidak hanya itu suatu inovasi juga perlu memperhatikan kesesuaian terhadap nilai, nilai yang dimaksud merupakan kesesuaian terhadap dasar hukum atau peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan *e-government*. Inovasi pelayanan tersebut dilakukan dengan adanya dasar hukum yang mengatur hal- hal tersebut guna mengembangkan pelayanan publik untuk masyarakat dengan tetap mengikuti perkembangan teknologi.

Complexity (Kerumitan)

Pada atribut *Complexity* (Kerumitan) sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. kerumitan yang dirasakan oleh Pemerintah dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Publik ini terdapat pada alat-alat elektronik yang terkadang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan gangguan. Selain itu dari sisi masyarakat itu sendiri kerumitan yang paling dirasakan adalah masih kurang memahami fitur-fitur pada website tersebut, sehingga menyebabkan kebingungan terutama pada generasi tua. Juga masalah yang sering dihadapi ialah jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan loading yang lama pada website tersebut.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

Pada *triability* (kemungkinan dicoba), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pelayanan Publik berbasis elektronik ini sudah dilakukan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba dan sosialisasi dijalankan berupa penyebaran informasi lewat perangkat daerah setempat. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers mengatakan bahwa kemampuan uji coba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji cobakan pada batas tertentu. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan berbasis *e- government* pada Pemerintah Desa Mirigambar ini telah melalui proses uji coba yang diwujudkan dalam pelaksanaan sosialisasi.

Observability (Kemudahan Diamati)

Melalui *Observability* (Kemudahan Diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi

bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. inovasi pelayanan berbasis elektronik ini lumayan mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan dalam mengurus dokumen masyarakat bisa mendapatkan informasi secara virtual, dan bisa melalui memantau melalui website dan kemudian tinggal menunggu panggilan dari admin melalui nomor yang sudah di isi oleh masyarakat saat melakukan pendaftaran di website tanpa harus berulang-ulang datang ke kantor Balai Desa Mirigambar. Rogers mengatakan bahwa kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compability*), kemampuan untuk di uji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan suatu inovasi tersebut diadopsi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh sebuah kesimpulan dari Pengelolaan dan Pemanfaatan *Website* Sistem Pelayan Administrasi (SILASTRI) di Desa Mirigambar tersebut sudah berjalan namun secara umum dapat dikatakan belum optimal. Terdapat beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan optimal yaitu kesesuaian, kerumitan dan kemampuan diuji cobakan. sementara itu terdapat 2 (dua) indikator yang sudah optimal yaitu keuntungan relatif, dan Kemampuan Diamati. Karena masih terdapat hambatan yang dialami dalam pelaksanaannya..

DAFTAR PUSTAKA

- Amas, N. W., Bake, J., & Alam, S. (2020). Efektivitas Aplikasi Sistem Keuangan Desa Bagi Pemerintah Desa Dalam Pelaporan Keuangan Di Kabupaten Kolaka. *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(2), 232. <https://doi.org/10.33772/publica.v11i2.12780>
- Anshori, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Ilmu Pendidikan Pkn Dan Sosial Budaya*, 2(1), 88–100. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22435.76322>
- Cahyono, A. S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik (Inovasi dan Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan)* (1st ed.). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Cahyono, A. S., Zauhar, S., & Domai, T. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung E-Government-Based Public Service Innovation in Class I A Tulungagung Religious Court*. 15(02), 82–97.
- Elsa Prisanda, & Rury Febrina. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155–171. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i2.723>
- Kumorotomo, W. (n.d.). *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pemerintah Kabupaten Tulungagung. (2021). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi*. <https://silastrisumberdadap.pucanglaban.id/>
- Suwarno, Y. (2008). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*.
- Weiss, T. G. (2016). Governance , good governance and global governance : conceptual and actual challenges. *Third World Quarterly*, 21(5), 795–814.