

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI “LABANAN MAKMUR” PADA KAMPUNG LABANAN MAKMUR KECAMATAN TELUK BAYUR KABUPATEN BERAU**

**Hesti Purnama Sari<sup>1</sup>, Burhanudin<sup>2</sup>, Muh. Jamal<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan tentang efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi “Labanan Makmur” pada Kampung Labanan Makmur. Penelitian ini menggunakan lima fokus yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama, dan hubungan antara pimpinan dan bawahan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kampung Labanan Makmur Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau.*

*Hasil penelitian menunjukkan secara umum pelayanan publik berbasis aplikasi “Labanan Makmur” pada Kampung Labanan Makmur berjalan cukup efektif karena tiga dari lima fokus sudah berjalan dengan optimal. Adapun pelayanan berbasis aplikasi ini belum efisien karena hanya 30% penduduk Kampung Labanan Makmur yang menggunakan pelayanan berbasis aplikasi ini. Daya tanggap petugas di kantor Kampung Labanan Makmur sudah cepat karena sesuai dengan kompetensi perangkat kampung. Sarana dan prasarana sudah memadai dalam mendukung jalannya pelayanan berbasis aplikasi baik bagi masyarakat maupun bagi perangkat kampung, namun yang menjadi kendala utama terletak pada belum adanya server pelayanan milik kampung sendiri. Kemudian semangat kerja sama yang terlihat di kantor Kampung Labanan Makmur sudah sangat tinggi serta Hubungan antara pimpinan dan bawahan sudah terjalin dengan baik. Faktor pendukung dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi yaitu jaringan telekomunikasi, Sumber Daya Manusia, alat/perangkat yang menunjang dan Pelayanan berbasis anjungan administrasi desa. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi Kampung Labanan Makmur yaitu masyarakat belum familiar dengan pelayanan online, pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan online lebih sulit dilakukan dan Server down.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi Labanan Makmur*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman  
Email: [hestipurnamasari04@gmail.com](mailto:hestipurnamasari04@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Pada era globalisasi seperti saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat yang mana mampu menjangkau wilayah secara luas dan tanpa batas. Penerapannya pun hampir menyentuh seluru sendi-sendi kehidupan, tak terkecuali dalam penyelenggaraan pemerintahan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin luas, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan berkualitas juga semakin tinggi. Berangkat dari hal-hal di atas pemerintah menggunakan pendekatan *electronic government/ e-government* sebagai wujud pemanfaatan teknologi. Pelayanan publik yang mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi mulai dikenalkan melalui instruksi presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang mengharuskan aparat pemerintahan memanfaatkan telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi di Indonesia. Kemudian diperkuat dengan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan pemerintah secara elektronik (*electronic government*) sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pada pasal 86 yang memuat tentang sistem informasi desa kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya peraturan menteri desa (permemdes) Nomor 13 Tahun 2020 tentang prioritas penggunaan dana desa yang salah satunya yaitu dapat diprioritaskan untuk pengembangan desa berjejaring atau desa digital. Oleh karena itu, pada tahun 2020 Kampung Labanan Makmur meluncurkan aplikasi *mobile* bernama “Labanan Makmur” yang merupakan aplikasi pelayanan untuk mempermudah dalam pengurusan surat menyurat dan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kampung Labanan Makmur. Dengan menggunakan aplikasi “Labanan Makmur” pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat serta dapat diakses di mana pun dan kapan pun.

Sebagai aplikasi pelayanan *online*, aplikasi “Labanan Makmur” menyediakan layanan administrasi kependudukan seperti surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan perkawinan, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat KTP sementara, surat kuasa ahli waris, surat permohonan bantuan JPS kesehatan, surat jalan dan sebagainya. Layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat Kampung Labanan Makmur dengan menggunakan nomor Kartu Tanda Penduduk/KTP Kabupaten Berau, setelah berhasil diakses masyarakat dapat mengurus surat keterangan yang diperlukan secara elektronik atau *online*.

Berkat inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Kampung Labanan Makmur, pelayanan digital dapat dirasakan dan dinikmati oleh masyarakat. Belum lama ini, Kampung Labanan Makmur mendapat juara 3 pada lomba desa digital tingkat Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021. Kampung Labanan Makmur mampu mengembangkan konsep transparansi publik yang dikombinasikan dalam bentuk digitalisasi melalui *website*, media sosial, dan aplikasi *mobile*. Prestasi ini merupakan bentuk keseriusan dan motivasi Kampung Labanan Makmur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektivitas***

Menurut Mahmudi (2005: 92), efektivitas adalah hubungan antara hasil dengan tujuan, semakin mendekati hasil terhadap tujuan yang ingin dicapai, maka semakin efektif program atau kegiatan yang dijalankan. Sedangkan definisi efektivitas menurut Effendy

(2010: 14), efektivitas merupakan sebuah proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sesuai dengan biaya yang sudah dianggarkan, estimasi waktu yang dibutuhkan dan jumlah personal yang sudah ditetapkan.

Pengukuran efektivitas dalam menjalankan suatu program atau kegiatan tidaklah sederhana karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang tergantung siapa yang menilai. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara target awal yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah tercapai. Menurut Martani dan Lubis (2007: 55), pengukuran efektivitas suatu organisasi menggunakan tiga pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) adalah mengukur efektivitas dari *input* yang mana mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang dibutuhkan oleh organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) untuk melihat sejauh mana efektivitas dalam pelaksanaan program atau kegiatan mulai dari proses internal sampai dengan mekanisme yang digunakan oleh organisasi tersebut.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) difokuskan pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai hasil atau *output* yang sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan 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. Hal ini sejalan dengan definisi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 81), bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan berupa barang atau jasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan menurut Mulyadi (2016: 188), pelayanan publik adalah melayani keperluan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan yang mana dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Menurut Hardiyansyah (2011: 12), pelayanan publik adalah melayani masyarakat atau organisasi sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dengan tujuan penerima layanan puas dengan layanan yang diberikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada hal-hal yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan publik semakin membaik. Beberapa hal tersebut antara lain prinsip pelayanan publik, standar pelayanan dan asas pelayanan publik.

### ***E-Government***

Secara umum *e-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang. Hal ini sesuai dengan definisi *e-government* yang dikemukakan oleh Yong (2003: 43), bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintah lainnya.

Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintahan lainnya melalui penggunaan *e-government* sesuai dengan konsep *e-government* menurut Yildiz (2007) yang dibagi menjadi 4 kategori, sebagai berikut:

1. G2C (*Government to Citizen*) merupakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima layanan dan mendapatkan akses informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. G2B (*Government to Business*) memberikan relasi antara pemerintah dengan mitra bisnis berupa informasi yang memudahkan pemerintah dalam melakukan transaksi bisnis. Relasi ini berfokus untuk mengurangi biaya dan untuk mengumpulkan informasi yang lebih akurat.
3. G2G (*Government to Government*) hubungan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan saling bertukar informasi baik antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah ataupun antara pemerintah yang tingkatnya sama namun beda instansi.
4. G2E (*Government to Employee*) merupakan hubungan antara pemerintah dengan pegawai dalam mengembangkan sumber daya manusia sebagai pemberi layanan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

### ***E-Service***

Dalam perkembangan zaman, *e-service* telah menggantikan pelayanan konvensional atau pelayanan model tradisional. Menurut Hasan, Shehab, dan Peppard (2011) menjelaskan bahwa *e-service* bertujuan untuk menyediakan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Adanya *e-service* dapat memberikan manfaat besar bagi pengguna, (Batagan dkk, 2009) antara lain:

1. Membiasakan diri dengan informasi elektronik dan memberikan edukasi tentang manfaat menggunakan teknologi yang canggih.
2. Adanya keterbukaan informasi.
3. Tidak adanya kendala waktu dan lokasi.
4. Mengurangi estimasi waktu dan biaya bagi penerima layanan.
5. Mengurangi biaya overhead seperti bagian administrasi.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian jenis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang tujuannya untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan kemudian data disajikan secara sistematis, akurat dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

#### ***Fokus Penelitian***

Dalam penelitian tentunya ada sebuah fokus penelitian, sehingga dapat memberikan batasan informasi sesuai dengan fenomena yang akan diteliti. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi “Labanan Makmur” pada Kampung Labanan Makmur Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau. Penulis mengukur efektivitas menggunakan pendekatan Martani dan Lubis (2007: 55) yang mana terdapat 3 pendekatan yaitu pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goals approach*). Pendekatan

yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu pendekatan proses (*process approach*) dengan indikator sebagai berikut:

- a. Efisiensi dalam pelayanan berbasis aplikasi
  - b. Daya tanggap petugas pelayanan berbasis aplikasi
  - c. Sarana dan prasarana pelayanan berbasis aplikasi
  - d. Semangat kerja sama dalam pelayanan berbasis aplikasi
  - e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam pelayanan berbasis aplikasi
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi “Labanan Makmur” pada Kampung Labanan Makmur Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau.

### ***Sumber Data***

Menurut Arikunto (2010: 172), sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh. Maka sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. *Person* (orang) yaitu sumber data yang dapat memberikan data atau informasi secara langsung berupa wawancara atau kuesioner. Orang yang memberikan data yang berhubungan dengan penelitian disebut dengan *informant* (informan). Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.
2. *Place* (lokasi) yaitu sumber data berupa lokasi atau tempat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Kampung Labanan Makmur yang berada di jalan Asam, No. 01, Rt. 3, Kampung Labanan Makmur, Kecamatan Teluk Bayur.
3. *Paper* (kertas/dokumen) yaitu sumber data berupa dokumen, surat-surat, arsip dan sejenisnya yang menjadi pedoman bagi peneliti untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data dokumen adalah profil Kampung Labanan Makmur Tahun 2021.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Labanan Makmur***

Untuk mengetahui apakah pelayanan tersebut efektif dan berjalan dengan baik perlu dilakukan analisis terkait penyelenggaraan pelayanan melalui data-data yang diperoleh dari wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, dapat dilihat dari fokus yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerja sama, serta hubungan antara pimpinan dan bawahan.

#### ***Efisiensi Dalam Pelayanan***

Pelayanan yang efisien berhubungan dengan perbandingan antara input dan output pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan, tentu pelayanan berbasis aplikasi ini tidak mengeluarkan biaya sedikit pun dan estimasi pelayanan lebih cepat dalam memproses berkas yang dibutuhkan masyarakat. Selain masyarakat yang menggunakan aplikasi pelayanan online, di lapangan penulis juga menemukan masyarakat yang belum pernah menggunakan aplikasi pelayanan sama sekali. Hal ini karena masyarakat sudah terbiasa datang langsung ke kantor untuk mendapat pelayanan dari

pemerintah kampung serta kurangnya pemahaman terkait penggunaan aplikasi pelayanan tersebut.

Bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan online, dimudahkan dengan adanya aplikasi pelayanan ini karena prosesnya lebih cepat dan tanpa biaya pelayanan. Sedangkan bagi masyarakat yang tidak menggunakan pelayanan online memilih datang langsung ke kantor kampung. Terdapat 30% penduduk yang sudah menggunakan pelayanan berbasis aplikasi ini dengan jumlah 1002 orang dari 3331 orang penduduk Kampung Labanan Makmur. Sedangkan yang belum menggunakan aplikasi ini terdapat 2329 orang atau sebesar 70%.

### ***Daya Tanggap Petugas***

Menurut Tjiptono (2012: 175) daya tanggap berhubungan dengan inisiatif dan keterampilan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan sehingga dapat merespon permintaan mereka dengan cepat. Di Kantor Kampung Labanan Makmur daya tanggap petugas pelayanan online sudah sangat baik karena sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Respon admin pelayanan online sudah cepat sehingga berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak membutuhkan waktu lama untuk diproses.

Pemerintah Kampung Labanan Makmur tidak mengesampingkan upgrade diri untuk semua Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kampung sehingga bisa bekerja dengan maksimal. Pemerintah Kampung Labanan Makmur juga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif sehingga membuat perangkat kampung lebih produktif dalam bekerja.

### ***Sarana dan Prasarana***

Kampung Labanan Makmur yang merupakan kampung mandiri berkelanjutan sudah mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah kampung. Kampung Labanan Makmur terus berupaya dalam mendukung pelayanan publik berbasis aplikasi dengan cara melakukan evaluasi dan penambahan sarana dan prasarana yang sesuai kebutuhan masyarakat saat ini sehingga pelayanan publik yang diberikan pemerintah kampung lebih efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah Kampung Labanan Makmur misalnya jaringan indihome dan jaringan 4G yang sudah tersedia, sehingga pelayanan berbasis aplikasi bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi sebenarnya tidak dibangun lagi karena sebagai kampung *Smart Village*, sarana dan prasarana tersebut sudah ada sebelum pelayanan publik berbasis aplikasi diwacanakan.

Oleh karena itu Kampung Labanan Makmur lebih fokus pada Pembangunan aplikasi pelayanan tersebut yakni membangun *server* sendiri karena masih menggunakan *developer* sebagai pihak ketiga. *Server* ini lah yang menjadi kendala utama bagi pemerintah Kampung Labanan Makmur.

### ***Semangat Kerja Sama***

Menurut Nurjannah, dkk (2013), semangat kerja merupakan faktor penting dalam suatu organisasi karena semangat kerja yang tinggi akan mendorong produktivitas kerja yang tinggi dan memudahkan organisasi/instansi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Semangat kerja sama merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu organisasi karena mempengaruhi capaian kinerja dan produktivitas kerja. Dengan adanya semangat

kerja sama, setiap pegawai berkeinginan dan bersunggu-sunggu dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik dan maksimal. Dapat dikatakan bahwa semangat kerja sama antara perangkat kampung sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah kampung Labanan Makmur sehingga pelayanan berbasis aplikasi dapat berjalan dengan baik.

Semangat kerja sama di kantor Kampung Labanan Makmur dapat dikatakan tinggi apabila pekerjaan terkait pelayanan berbasis aplikasi yang diberikan dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan serta koordinasi dengan perangkat kampung berjalan dengan baik. Semangat kerja sama di kantor Kampung Labanan Makmur sudah sangat tinggi yang mana tidak terbatas oleh jam kerja, bahkan sekali pun pekerjaan diberikan di luar jam kerja perangkat kampung akan tetap semangat menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Namun ada kalanya semangat kerja sama perangkat kampung di kantor kampung Labanan Makmur menurun dalam pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi, hal ini bisa disebabkan karena faktor internal pekerjaan atau faktor dari luar.

### ***Hubungan antara Pimpinan dan Bawahan***

Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi adalah hubungan yang terjalin antara pimpinan dan bawahan. Di kantor Kampung Labanan Makmur menganut asas kekeluargaan yang mana tidak ada sekat antara pimpinan dan bawahan. Namun kepemimpinan tentunya sangat penting dalam lingkungan pemerintahan kampung karena berperan sebagai pusat penggerak dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi. Hubungan antara pimpinan dan bawahan dapat dikatakan baik apabila pimpinan dapat melakukan koordinasi dan mengarahkan bawahan untuk mencapai target pelayanan berbasis aplikasi yang diharapkan.

Dengan adanya hubungan pimpinan dan bawahan akan membentuk tim kerja dalam mencapai tujuan bersama. salah satu bentuk hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi “Labanan Makmur” apabila bawahan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan serta bekerja sama dengan perangkat kampung lainnya dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

Ada beberapa tolak ukur yang menjadi acuan hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi “Labanan Makmur”, antara lain dapat memposisikan diri sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam menjalankan pelayanan berbasis aplikasi, rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, produktivitas kerja yang tinggi untuk memenuhi capaian kinerja, dan yang paling penting semua berjalan sesuai dengan yang ingin dicapai atau dengan kata lain hasil yang didapatkan sesuai dengan rencana awal yang sudah ditetapkan bersama-sama.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Labanan Makmur***

Menurut Warwick (2008: 17), pada implementasi kebijakan terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Pelayanan publik berbasis aplikasi di Kampung Labanan Makmur juga tidak lepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

### **Faktor Pendukung**

Terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi di Kampung Labanan Makmur, antara lain:

1. Jaringan telekomunikasi

Jaringan Komunikasi merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan *online*. Sebagai kampung yang mengusung konsep desa digital, jaringan merupakan kebutuhan dasar masyarakat sehingga sangat diperhatikan oleh pemerintah kampung. Tidak seperti kampung pada umumnya yang mana masyarakat susah mengakses jaringan, di Kampung Labanan Makmur sudah menggunakan jaringan 4G dan indihome yang dapat diakses dengan lancar oleh masyarakat.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Perangkat kampung yang bertugas memberikan pelayanan memiliki keterampilan atau kompetensi sesuai dengan bidangnya. Sehubungan dengan hal ini petugas pemberi layanan dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat. Perangkat kampung akan diberikan pelatihan agar bisa meningkatkan kompetensi diri sehingga tidak menghambat jalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Perangkat Penunjang

Alat/perangkat yang menunjang tentu memudahkan perangkat kampung dalam menjalankan pelayanan berbasis aplikasi. Ketersediaan segala jenis perlengkapan dan fasilitas akan membantu penyelenggaraan pelayanan. Di Kampung Labanan Makmur sendiri, perangkat pelayanan *online* sudah sangat mendukung seperti tersedia komputer khusus dan *wifi* untuk petugas pelayanan *online*. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Masyarakat memiliki *gadget* masing-masing juga sangat membantu pelayanan *online* sehingga bisa lebih maksimal dalam pelaksanaannya.

4. Pelayanan Berbasis Anjungan Administrasi Desa

Pelayanan berbasis anjungan administrasi desa merupakan pelayanan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di desa atau kampung. Pelayanan berbasis anjungan administrasi desa atau lebih dikenal sebagai anjungan desa mandiri merupakan perangkat elektronik yang bentuknya menyerupai mesin ATM bank yang mana masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan desa secara mandiri. Anjungan desa mandiri dapat difungsikan untuk membantu masyarakat yang datang langsung ke kantor desa. Melalui anjungan ini masyarakat bisa secara mandiri mendapatkan informasi terkait desa dan juga pelayanan administrasi dengan mudah.

### **Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat oleh penulis, terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi di kantor Kampung Labanan Makmur, antara lain:

1. Masyarakat belum *familiar* dengan pelayanan *online*

Hal ini dibuktikan dengan masih banyak masyarakat yang memilih mengurus administrasi kependudukan secara manual dengan cara datang langsung ke kantor kampung, karena sebelumnya pelayanan di Kampung Labanan Makmur



hanya bersifat konvensional sehingga masyarakat masih dalam tahap transisi untuk beradaptasi dengan pelayanan berbasis aplikasi.

2. Pola pikir masyarakat

Pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan online lebih sulit dilakukan. Begitu pun terkait dengan pelayanan online ini, masyarakat yang tidak mengenal teknologi informasi akan beranggapan bahwa pelayanan online ini sulit untuk dilakukan. Hal ini tentunya menghambat pemerintah kampung dalam menerapkan pelayanan online kepada masyarakat. Maka dari itu Kampung Labanan Makmur mulai membiasakan masyarakat dengan teknologi sedikit demi sedikit dengan memberikan informasi terkait kegiatan kampung melalui media sosial seperti website, instagram dan facebook.

3. *Server down* atau kegagalan sistem

*Server down* terjadi karena sistem mengalami gangguan sehingga tidak bisa diakses yang mana merupakan kendala teknis secara umum yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Ketika *server down*, pelayanan *online* tidak bisa dilakukan sehingga petugas pelayanan tidak bisa melayani masyarakat yang akan mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan. Hal ini tidak bisa dihindari karena *server* yang digunakan Kampung Labanan Makmur masih menggunakan pihak ketiga sehingga apabila *server* bermasalah, hanya bisa menunggu diperbaiki oleh pihak *developer*.

## Kesimpulan dan Saran

### *Kesimpulan*

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi "Labanan Makmur" pada Kampung Labanan Makmur Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau, maka ditemukan pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi berjalan cukup efektif karena tiga fokus sudah berjalan dengan optimal yaitu daya tanggap petugas, semangat kerja sama serta hubungan antara pimpinan dan bawahan. Sedangkan dua fokus yang belum berjalan dengan optimal yaitu efisiensi dalam pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan. Penjelasannya dapat diuraikan sebagai berikut:
  - a. Ditinjau berdasarkan efisiensi pelayanan berbasis aplikasi "Labanan Makmur" maka pelaksanaannya belum efisien. Walaupun pelayanan berbasis aplikasi ini lebih cepat dan tidak memungut biaya sama sekali serta masyarakat bisa mengakses pelayanan berbasis aplikasi ini di mana pun dan kapan pun tanpa harus datang langsung ke kantor kampung untuk mendapatkan pelayanan, namun masyarakat yang menggunakan pelayanan berbasis aplikasi ini hanya 30% yang mana bahkan tidak mencapai setengah dari populasi penduduk di Kampung Labanan Makmur yakni 1002 orang dari 3331 orang penduduk secara keseluruhan.
  - b. Daya tanggap petugas di kantor Kampung Labanan Makmur sudah cepat karena sesuai dengan keterampilan dan kemampuan perangkat kampung sehingga tidak kesulitan menjalankan tugas dan fungsinya. Mengapa demikian, karena pemerintah kampung menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga perangkat kampung dapat bekerja lebih maksimal.

- c. Sarana dan prasarana sudah memadai dalam mendukung jalannya pelayanan berbasis aplikasi baik bagi masyarakat maupun bagi perangkat kampung. Mulai dari jaringan 4G yang stabil, jaringan indihome yang sudah terpasang, *gadget* dan komputer untuk mengakses aplikasi “Labanan Makmur”. Namun yang menjadi kendala utama yaitu aplikasi pelayanan itu sendiri karena masih menggunakan *developer* sebagai pihak ketiga. Oleh karena itu tahun ini Kampung Labanan Makmur lebih memfokuskan pada pembangunan *server* sendiri sehingga pelayanan berbasis aplikasi ini dapat berjalan dengan stabil.
  - d. Semangat kerja sama yang terlihat di kantor Kampung Labanan Makmur sudah sangat tinggi karena produktivitas kerja, loyalitas terhadap organisasi dan rasa tanggung jawab menjadi indikator semangat kerja sama. Pekerjaan yang diberikan kepada perangkat kampung akan tetap dikerjakan dan diselesaikan dengan semangat sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan baik saat jam kerja atau pun di luar jam kerja. Apabila semangat kerja sama perangkat kampung menurun, kepala kampung sebagai pimpinan akan mencari penyebab permasalahan yang terjadi kemudian memberikan solusi yang tepat.
  - e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan sudah terjalin dengan baik. Rasa persaudaraan dan kekeluargaan sangat kuat sehingga tidak ada sekat antara pimpinan dan bawahan. Dengan terjalinnya hubungan antara pimpinan dan bawahan dengan baik semua pekerjaan berjalan sebagai mana mestinya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini ditandai dengan kepala kampung sebagai pimpinan selalu memberikan arahan kepada bawahan terkait target pelayanan berbasis aplikasi yang ingin dicapai sedangkan perangkat kampung lainnya sebagai bawahan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing.
2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi “Labanan Makmur” pada Kampung Labanan Makmur, antara lain:
    - a. Faktor pendukung
      1. Jaringan Telekomunikasi
      2. Sumber Daya Manusia/SDM
      3. Perangkat penunjang
      4. Pelayanan berbasis anjungan administrasi desa
    - b. Faktor penghambat
      1. Masyarakat belum *familiar* dengan pelayanan *online*
      2. Pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan online lebih sulit dilakukan
      3. *Server down* atau Kegagalan sistem

### **Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dipaparkan maka saran yang diberikan dalam penelitian ini antara lain:

1. Berhubungan dengan masih adanya masyarakat yang belum pernah menggunakan pelayanan berbasis aplikasi bahkan terdapat juga masyarakat yang tidak mengetahui sama sekali informasi tersebut, adanya hambatan mengenai masyarakat belum *familiar* dengan pelayanan *online* dan pola pikir masyarakat yang menganggap

pelayanan *online* lebih sulit maka sebaiknya pemerintah kampung melakukan sosialisasi yang mana tidak hanya dilakukan melalui media sosial tetapi melalui ketua RT, sehingga penyebaran informasi lebih merata kepada seluruh masyarakat Kampung Labanan Makmur.

2. Berdasarkan hasil penelitian daya tanggap petugas dalam memproses berkas yang masuk sudah sangat bagus dan cepat. Namun penulis melihat bahwa perangkat kampung yg bertugas di lini depan adalah Kasi Pelayanan kampung langsung yang di bantu oleh staf magang, kemudian terkadang juga dibantu oleh perangkat kampung lainnya yang paham mengenai alur pelayanan apabila Kasi Pelayanan tidak berada di kantor. Oleh karena itu sebaiknya pemerintah kampung melakukan rekrutmen perangkat kampung untuk ditempatkan di bagian pelayanan.
3. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh perangkat Kampung Labanan Makmur sudah mampu mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Namun terkait dengan anggaran pembangunan atau pengadaan *server* sendiri sebaiknya tidak hanya mengandalkan ADK Labanan Makmur tetapi bisa meminta bantuan kepada pihak pemerintah Kabupaten Berau.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batagan, L dkk. 2012. *E-Service Quality Management. Journal of Applied Quatitative Methods*. Romania.
- Effendy, Onong Uchajana. 2010. *Ilmu Teori Dan Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hassan, Shehab, Peppard. 2011. *Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends*. Business Process Management Journal Vol.17 No.3.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKNP.
- Martani, Hari dan Lubis. 2007. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedi. 2016. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Yildiz, Mete. 2007. *E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*. Government Information Quarterly 24, pp. 646-665.
- Yong, SL. James. 2003. *E-Government in Asia*. Singapore :Times Editions.
- Warwick, Donald P. 2008. *Integrating and Implementation: a transactional Approach*.

### **Dokumen**

- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Pemerintah Secara Elektronik (Electronic Government).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pada Pasal 86 yang memuat tentang Sistem Informasi Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik