

## Rancang Bangun Aplikasi SINAR Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Babatan Kuningan

Ali Priyono<sup>1\*</sup>, Alan Agusnawan<sup>2</sup>, Rian Suryana<sup>3</sup>, Ajeng Priyani<sup>4</sup>, Davidly Herma Maulana<sup>5</sup>, Harun<sup>6</sup>, Abdullah Al Aziz<sup>7</sup>, Sismolojis<sup>8</sup>, Afif Saiful Atamma<sup>9</sup>, Indah Lestari<sup>10</sup>, Hamdan Nafais<sup>11</sup>, M. Anggi Alfian<sup>12</sup>, Rini Rubianti<sup>13</sup>, Kholif Rakhmawan<sup>14</sup>, Selvi Ratna Mayasari<sup>15</sup>, Ratu Ayu Badendha. P.S<sup>16</sup>, Rizky Herzando Pratama<sup>17</sup>, Moch Fadly Nurfadilah<sup>18</sup>, Nurhalimah<sup>16</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Majalengka, <sup>4,5</sup>Universitas Kuningan, <sup>6,7</sup>Universitas Gunung Jati, <sup>8,9</sup>Akamigas Balongan, <sup>10</sup>STIE Yasmi, <sup>11</sup>Universitas Wiralodra, <sup>12</sup>Universitas Subang, <sup>13</sup>STIKES Karsa Husada Garut, <sup>14</sup>STIKES Cirebon, <sup>15</sup>STIKES Mahardika Cirebon, <sup>16</sup>Universitas YPIB Majalengka, <sup>17</sup>STIKES Kuningan, <sup>18</sup>Universitas Islam Al-Ihya Kuningan, <sup>19</sup>Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email : \*[alipriyono@unma.ac.id](mailto:alipriyono@unma.ac.id)

### Abstract

*The village is one of the smallest units in a government. Services in the village are needed by the community and then distributed to related parties according to the interests of the community. One of the services that are common and often carried out is the need for correspondence. Currently conventional methods are still very widely used, as a developing country and following the times, of course we need to fix this. Therefore, LLDIKTI IV Thematic KKN students tried to innovate by making the SINAR Desa application (Village Information and Administration System) in Babatan Village. The research was conducted by means of research and development with the aim that applications are made according to village needs, facilitate access to village services and improve the quality of village services.*

**Keywords:** Village, Digital, App

### Abstrak

Desa merupakan salah satu unit terkecil dalam suatu pemerintahan. Pelayanan di desa sangat dibutuhkan masyarakat untuk kemudian disalurkan kepada pihak-pihak terkait sesuai kepentingan masyarakat tersebut. Salah satu pelayanan yang biasa dan sering dilakukan adalah kebutuhan surat-menyurat. Saat ini metode konvensional masih sangat banyak digunakan, sebagai negara berkembang serta mengikuti perkembangan zaman, tentu hal ini perlu kita benahi. Maka dari itu, mahasiswa KKN Tematik LLDIKTI IV mencoba untuk melakukan inovasi dengan membuat aplikasi SINAR Desa (Sistem Informasi dan Administrasi Desa) di Desa Babatan. Penelitian dilakukan dengan cara *research and development* dengan tujuan agar aplikasi dibuat sesuai kebutuhan desa, mempermudah akses pelayanan desa dan meningkatkan kualitas pelayanan desa.

**Kata Kunci:** Desa, Digital, Aplikasi

Submitted: 2022-09-11	Revised: 2022-09-29	Accepted: 2022-09-11
-----------------------	---------------------	----------------------

### Pendahuluan

Di era perkembangan zaman dengan tingginya tingkat arus globalisasi, penggunaan teknologi saat ini berkembang dengan pesat, bahkan untuk segala aspek kehidupan manusia, penggunaan teknologi memiliki peran yang penting. Salah satu dari pesatnya penggunaan teknologi adalah terciptanya proses digitalisasi dalam suatu tatanan pekerjaan. Digitalisasi adalah satu kata yang tak mungkin lepas dari pembahasan di abad ke-21 ini. Berbagai bentuk digitalisasi terus dikembangkan, dalam rangka memudahkan semua proses pekerjaan. Secara sederhana digitalisasi adalah proses perubahan yang terjadi pada teknologi bersifat analog ke teknologi bersifat digital, proses yang terjadi kemudian banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Digitalisasi sendiri dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja setiap bagian dari suatu pekerjaan, sehingga waktu dan seluruh sumber daya yang dimiliki dapat diolah se-optimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik.

Digitalisasi Pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang saat ini banyak menjadi sorotan dan kemudian dilakukan inovasi oleh pemerintah sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta

efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima dengan salah satu caranya yaitu digitalisasi pelayanan publik. Salah satu dari digitalisasi pelayanan publik di dalam ruang lingkup pemerintahan adalah membuat suatu aplikasi pelayanan publik.

Digitalisasi pelayanan Publik tidak hanya di informasikan dan diterapkan oleh pemerintahan perkotaan saja tetapi saat ini desa sebagai unit terkecil dari sistem pemerintahan juga sudah mulai melirik untuk dapat memanfaatkan teknologi yang ada dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kebutuhan surat- menyurat merupakan sesuatu hal yang umum dan sering di butuhkan oleh masyarakat yang digunakan baik untuk kepentingan pribadi ataupun kelompok masyarakat itu sendiri. Pelayanan surat menyurat saat ini masih banyak menggunakan metode konvensional dalam proses pembuatannya, yang mana masyarakat harus mendatangi instansi pemerintahan dan menunggu proses pembuatan surat yang membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga salah satu terobosan dari mahasiswa KKN Tematik LLDIKTI 4 Desa Babatan untuk memanfaatkan teknologi informasi di ranah pemerintahan khususnya pada pelayanan administrasi kebutuhan surat-menyurat untuk masyarakat, maka dengan inisiatif yang tinggi kami merancang dan membuat sebuah aplikasi yaitu SINAR Desa (Sistem Informasi dan Administrasi Surat Desa) sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan desa dengan pemanfaatan teknologi dan informasi yang ada pada saat ini.

### **Metode**

Pembuatan aplikasi SINAR Desa dilakukan oleh kelompok mahasiswa KKNT di Desa Bababatan yang mana itu merupakan Program Kuliah Kerja Nyata Tematik yang diselenggarakan oleh LLDIKTI IV. Penelitian ini berupa rancangan penelitian dan pengembangan (*Research & Development*). Penelitian ini melibatkan studi pendahuluan yang telah dilakukan dalam pengembangan rancangan sistem (Depri, 2010), tahap pengembangan dan penyempurnaan serta uji lapangan validasi produk yang dihasilkan, dan desiminasi internal produk untuk menentukan tingkat apresiasi dan efektifitas sistem yang dibangun. Produk yang dikembangkan berupa Aplikasi berbasis pemanfaatan teknologi informasi yang dihubungkan dengan pelayanan publik pada unit pemerintahan yaitu Desa.

### **Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayati, 2013) Pelayanan Publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang – undangan (Beekman et al., 2014). Pelayanan Publik memang menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sosial di negara modern. Menurut (Poltak, 2018) Pelayanan Publik pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat urban, dimana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar dari Pelayanan Publik yang efektif dan efisien. Pada prinsipnya, setiap Pelayanan Publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut Abidin dalam

(Musdalipa dkk, 2017) penyelenggara Pelayanan Publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakatnya semakin baik. Menurut Kotler dan Keller dalam (Negara, 2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan atau organisasi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat kelompok mahasiswa KKN Tematik Desa Babatan merancang pembuatan aplikasi SINAR Desa (Sistem Informasi dan Administrasi Surat Desa) rencana penggunaan aplikasi ini diperuntukan untuk masyarakat desa babatan dalam penerimaan pelayanan publik terkhusus pada bidang pembuatan administrasi surat menyurat.

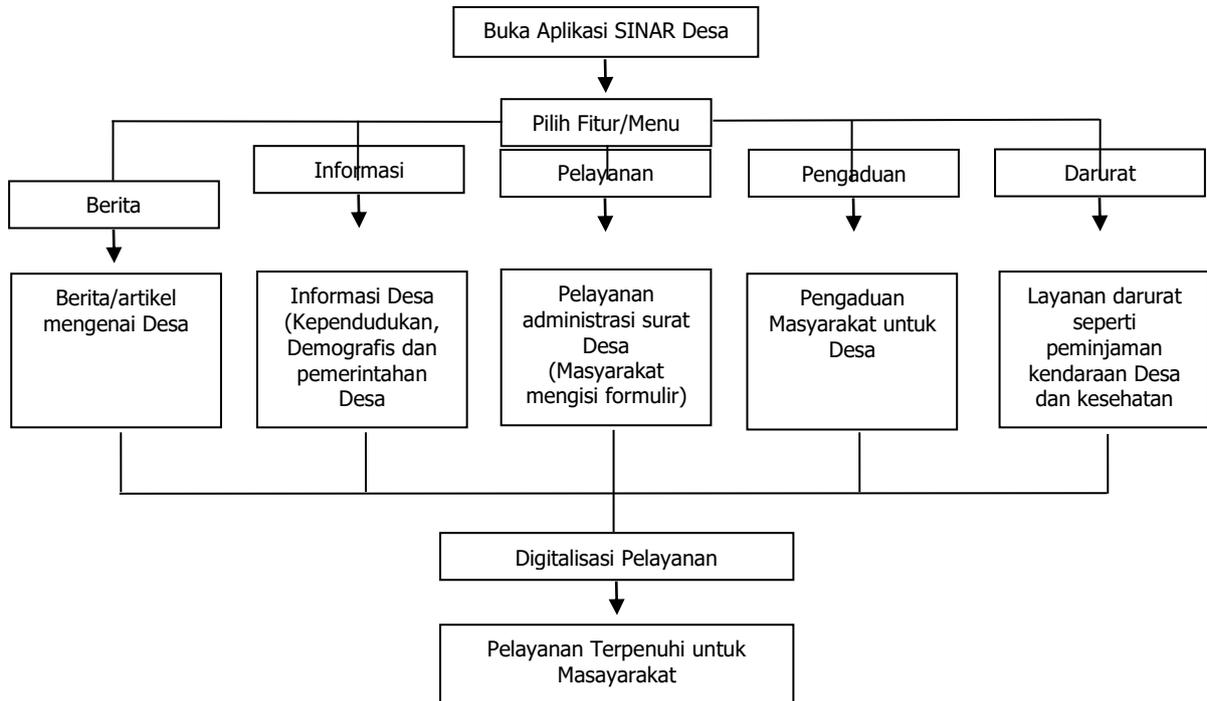
Desa Babatan adalah sebuah desa yang terletak di kecamatan kadugede kabupaten kuningan yang masuk dalam salah satu desa cerdas yang ditetapkan oleh Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia.

Desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintahan desa Babatan Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan sebagai salah satu desa cerdas mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima untuk seluruh masyarakat desa dengan Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public services) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Salah satunya adalah pelayanan dalam informasi dan administrasi.

Salah satu dari peningkatan pelayanan desa yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu digitalisasi pelayanan publik. Kelompok mahasiswa KKN Tematik di Desa Babatan yang membuat dan merancang aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan desa. yang mana proses dan perancangan aplikasi ini merupakan bentuk dari implementasi serta realisasi dari program unggulan Kelompok KKN Tematik Desa Babatan, proses perancangan dimulai dengan melakukan wawancara dengan aparatur desa babatan serta melakukan observasi kepada masyarakat desa terkait kebutuhan yang banyak masyarakat butuhkan salah satunya yaitu pelayanan administrasi surat menyurat, maka dari itu dengan memanfaatkan teknologi informasi mahasiswa KKN Tematik Desa Babatan merancang dan membuat sebuah aplikasi yaitu SINAR Desa (Sistem Informasi dan Administrasi Surat Desa) sebagai bentuk digitalisasi dari pelayanan yang diberikan pemerintah desa untuk masyarakatnya.

Proses pembuatan aplikasi SINAR Desa dilakukan selama 5 minggu saat program KKN Tematik berlangsung, pada minggu pertama kami mahasiswa melakukan observasi dan wawancara dengan aparat desa serta masyarakat terkait kebutuhan pelayanan masyarakat yang akan kita digitalisasikan. pada minggu kedua kami mahasiswa KKN Tematik membuat konsep FlowChart dari aplikasi SINAR Desa

**Tabel 1.** Perencanaan *flowchart* awal pembuatan aplikasi



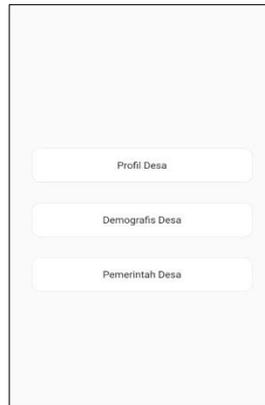
Pada minggu ke tiga dan keempat kami kelompok mahasiswa KKN Tematik dalam pempuatan aplikasi SINAR Desa sudah memasuki tahap desain prototype terkait bagaimana tampilan yang akan disajikan pada aplikasi SINAR Desa dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 1.** Halaman utama SINAR Desa

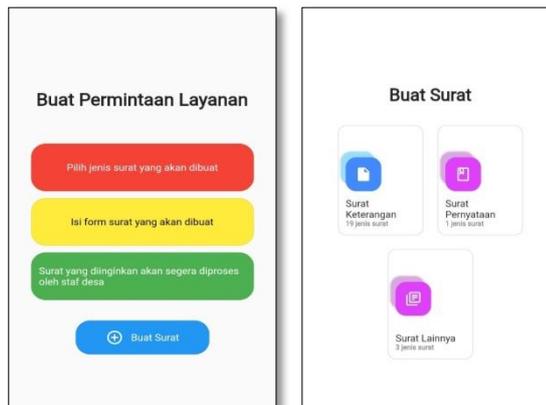
Aplikasi SINAR Desa memiliki 5 Fitur pelayanan yaitu;

1. Fitur Informasi pada aplikasi SINAR Desa ini berisikan informasi desa yaitu mulai dari profil desa, demografis dan data statistik masyarakat desa sampai informasi tentang aparatur desa.

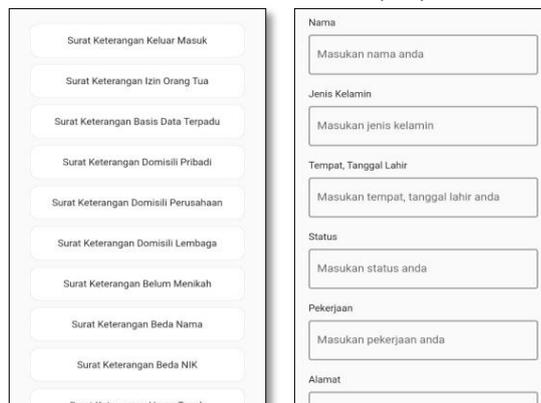


**Gambar 2.** Halaman utama fitur informasi

2. Fitur Pelayanan pada aplikasi SINAR Desa ini berisikan pelayan tentang administrasi surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat, Ketika memilih fitur Pelayanan maka akan menampilkan permintaan buat layanan setelah itu pilih opsi "Buat Surat" lalu pilih jenis surat yang akan dibuat 1). Surat Keterangan, 2). Surat Pernyataan, 3). Surat Lainnya.

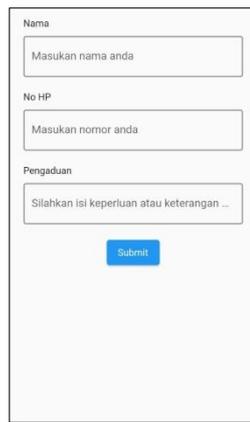


**Gambar 3.** Halaman utama fitur pelayanan



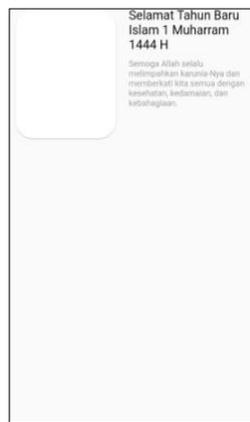
**Gambar 4.** Halaman fitur pemilihan surat dan pengisian formulir surat

3. Fitur Pengaduan pada Aplikasi SINAR DESA adalah fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai media pengaduan masalah yang ada di desa, selain itu fitur ini juga dapat digunakan untuk memberikan masukan, saran dan kritik secara langsung kepada pemerintah desa.



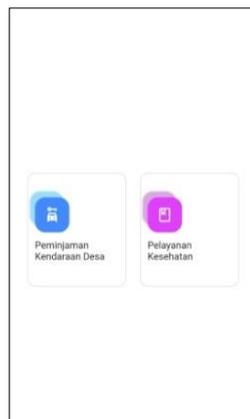
**Gambar 5.** Halaman utama fitur pengaduan

4. Fitur Berita pada Aplikasi SINAR Desa adalah fitur penyampaian informasi kepada masyarakat desa terkait berita – berita terbaru dari desa untuk masyarakat.



**Gambar 6.** Halaman utama fitur berita

5. Fitur Darurat adalah fitur yang dapat digunakan masyarakat ketika dalam keadaan darurat dan membutuhkan bantuan. Terdapat dua pilihan layanan darurat yaitu; 1). Peminjaman Kendaraan Desa, 2). Pelayanan Kesehatan Desa



**Gambar 7.** Halaman utama fitur darurat

pada minggu ke 3 dan 4 pula proses dalam pencarian ide nama aplikasi yang tepat dan ditetapkan bahwa aplikasi karya mahasiswa Kelompok KKN Tematik ini adalah Aplikasi SINAR Desa (Sistem Informasi dan

Administrasi Surat Desa). Pada minggu kelima dalam proses pembuatan aplikasi SINAR Desa ini sudah memasuki proses akhir dan untuk proses akhir ini, kami mahasiswa KKN Tematik melaksanakan *Launching* aplikasi SINAR Desa sebagai upaya untuk memperkenalkan aplikasi SINAR Desa ini kepada seluruh masyarakat desa.



**Gambar 8.** Kegiatan *launching* aplikasi SINAR Desa

### Kesimpulan

Digitalisasi Pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang saat ini banyak di inovasikan oleh pemerintah sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Salah satu cara dari peningkatan pelayanan public yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu digitalisasi pelayanan publik. Kelompok mahasiswa KKN Tematik di Desa Babatan yang membuat dan merancang aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan desa. Aplikasinya yaitu SINAR Desa (Sistem Informasi dan Administrasi Surat Desa) sebagai bentuk digitalisasi dari pelayanan yang diberikan pemerintah desa untuk masyarakatnya.

### Daftar Pustaka

Kadiwano, Yuliana. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (Simpelmas). 14(1), 9–20.

Muslimin B Putra "Menenal Pelayanan Publik". Diakses pada 22 Agustus 2022 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menenal-pelayanan-publik>

Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala, & Angelia, Nina. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat.

Perspektif, 8(1), 32. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543> Poltak, Sinambella Lijan. (2018). Revormasi Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Prasetyo, T., & Dhaniawaty, R. P. (2020). Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa pada Desa Cilayung Kabupaten Kuningan. Jurnal Teknologi Dan Informasi, 10(1), 52–61.

Satriawan, Nofri. "Pengertian Penelitian Pengembangan Menurut Para Ahli, Tujuan dan Ciri – Cirinya" Diakses pada 21 Agustus 2022 <https://ranahresearch.com/pengertian-penelitian-pengembangan-menurut-ahli/>

Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi, Ani Yunaningsih, Diani Indah Fajar Eryanto Septiawan, 2021

<https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/view/4336/1126>