



Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi *SIPADU* Dalam Mewujudkan *Smart Village* di Desa Dangin Puri Kangin Kota Denpasar

Ni Putu Natia Prameswari

Ni Putu Anik Prabawati

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: natiaprameswari@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to determine the quality of electronic-based public services through the SIPADU application in realizing the smart village concept in Dangin Puri Kangin Village. The research method used is e-government quality. The results of this study indicate that the quality of the SIPADU application has been achieved quite well with achievements in the form of being able to provide convenience to the government and users, being able to foster a sense of trust and being able to provide a complete display and content. However, there are still shortcomings, namely that the application has not been consistently relied on by the community, the application is still not functioning optimally, and the government's supporting facilities for the application are still lacking. So through the assessment of these indicators, the smart village concept has not been perfectly achieved. The recommendations that can be given for these problems are the need to create mandatory rules for the use of the application, intensify socialization activities, and optimize supporting facilities for the application.

Keyword: Service Quality, Electronic Public Services, SIPADU, Smart Village.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan konsep smart village di Desa Dangin Puri Kangin. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi SIPADU sudah tercapai cukup baik dengan pencapaian berupa sudah mampu memberikan kemudahan pada pemerintah dan pengguna, mampu menumbuhkan rasa percaya dan sudah mampu menyediakan tampilan dan isi yang lengkap. Namun masih ditemukan kekurangan yakni aplikasi belum diandalkan secara konsisten oleh masyarakat, aplikasi masih belum berfungsi secara maksimal, serta masih kurang maksimalnya fasilitas pendukung aplikasi oleh pemerintah. Sehingga melalui penilaian indikator tersebut maka konsep *smart village* belum dapat tercapai secara sempurna. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan atas permasalahan tersebut adalah perlu dibuatnya aturan wajib untuk penggunaan aplikasi, mengencarkan kegiatan sosialisasi, dan pengoptimalan fasilitas penunjang aplikasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik Elektronik, SIPADU, *Smart Village*.

I. Pendahuluan

Kesejahteraan masyarakat merupakan faktor terpenting dalam berjalannya kehidupan suatu negara. Tentunya pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggungjawab yang sangat penting untuk menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memenuhi segala kebutuhan dari masyarakat. Menurut Ryaas Rasyid dalam (Solihah, 2014) menyatakan bahwa pemerintah menjalankan tiga fungsi yakni fungsi pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Fungsi pelayanan merupakan fungsi pokok dari ketiga fungsi tersebut, hal ini dikarenakan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari segala bidang kegiatan pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah 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. Penjelasan tersebut menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan sosial masyarakat yang pada hakekatnya tidak terlepas dari kegiatan pelayanan, melayani dan dilayani. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selalu dilakukan secara maksimal, cepat dan mudah.

Namun pada kenyataannya saat ini permasalahan pada sistem pelayanan publik masih marak terjadi pada segala instansi pemerintahan. Kenyataan tersebut dibuktikan dengan masih adanya laporan yang terus masuk setiap tahunnya terkait maladministrasi atau penyimpangan pelayanan.

Gambar 1. Laporan Maladministrasi Tahun 2020-2024



Sumber : ombudsman.go.id, data diolah

Menurut data Ombudsman Republik Indonesia penyimpangan pelayanan publik atau maladministrasi di Indonesia mencakup beberapa macam keluhan oleh masyarakat yakni seperti penyimpangan pada prosedur pelayanan, penyalahgunaan wewenang, adanya tindakan diskriminatif dan gratifikasi, penguluran waktu penyelesaian pelayanan dan lainnya. Jika permasalahan tersebut tidak berubah seiring berjalannya waktu maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Berkaca kembali melalui permasalahan yang timbul tentunya pemerintah sangat perlu menciptakan inovasi atau perkembangan baru pada sistem pelayanan publik di Indonesia yakni dengan memanfaatkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK). Pada kehidupan modern saat ini perkembangan teknologi bergerak dengan sangat pesat dan memberikan banyak pengaruh terhadap lini sektor kehidupan manusia. Salah satu bukti nyata bahwa era perkembangan teknologi menjadi sangat berpengaruh di Indonesia adalah dengan meningkatnya jumlah penggunaan internet selama 5 tahun terakhir. Dilansir melalui laman databoks.katadata.co.id, menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia hingga Januari 2024 mencapai 66,5% dari populasi di Indonesia atau setara dengan 185 juta individu dari total populasi nasional yang berjumlah 278,7 juta orang. Melihat segala revolusi kemajuan tersebut, banyak sektor kehidupan mengalami perubahan yakni dengan didominasi sebagian besar kegiatan manusia oleh Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu sektor yang terdampak adalah sektor pemerintahan khususnya pada perkembangan sistem pelayanan kepada publik. Masyarakat saat ini tidak hanya mengharapkan perkembangan pelayanan berupa perbaikan kualitas pelayanan saja (Hardiansyah, 2011), namun masyarakat sangat mengharapkan adanya inovasi baru berupa sistem pelayanan yang mampu berkembang mengikuti era perubahan atau globalisasi sehingga nantinya dapat lebih memudahkan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia sudah mampu berkembang secara perlahan dengan menerapkan konsep pelayanan berbasis teknologi yang disebut dengan *Electronic Government*.

Secara umum definisi dari *E-Government* merupakan penerapan produk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan sebagai pendukung kegiatan administrasi pemerintah dan juga memberikan pelayanan publik yang berbasis kepada *G2C (Government to Citizen)*, *G2B (Government to Business)*, dan *G2G (Government to Government)* (Indrajit, 2016). Adanya inovasi E-Government merupakan salah satu solusi terciptanya komunikasi positif secara timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga mampu melibatkan publik atau masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung dalam menjalankan pemerintahan. Konsep *E-Government* di Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Melalui Instruksi Presiden tersebut diharapkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan juga akuntabilitas yang nantinya akan mencapai pemerintahan yang baik atau *Good Governance*. Konsep *E-Government* semakin berkembang menjadi lebih menjurus pada pemanfaatan teknologi berbasis digital melalui aplikasi dengan sebutan *Digital Government*. Penerapan konsep *E-Government* maupun *Digital Government* pada sistem pelayanan publik merupakan bentuk upaya dari pihak pemerintah dalam berkomitmen mendukung reformasi pelayanan melalui sistem pemerintahan yang berbasis kepada media elektronik yang bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Cahyadi, 2016).

Kota Denpasar merupakan salah satu kota di Provinsi Bali yang sudah menerapkan konsep *e-government* dalam pelaksanaan pemerintahannya. Pemerintah Kota Denpasar tidak pernah berhenti melakukan inovasi dalam upaya menerapkan konsep *e-government* hingga saat ini, hal tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya pemanfaatan media teknologi dalam pengembangan sistem pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Denpasar mengatur pelaksanaan *e-government* melalui Peraturan Walikota Denpasar Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah. Pengembangan sistem pemerintah berbasis elektronik sudah direncanakan sejak tahun 2014 hingga saat ini sudah menghasilkan banyaknya inovasi dalam bidang pelayanan seperti aplikasi PRO Denpasar, website TARING DUKAPIL, Aplikasi Denpasar Prama Sewaka dan beberapa pelayanan publik berbasis elektronik ataupun digital yang dimiliki instansi di Kota Denpasar. Implementasi pelayanan publik berupa *e-government* di Kota Denpasar merupakan salah satu upaya pemerintah kota untuk mendukung dan menciptakan kota yang cerdas atau *smart city* dengan cara memanfaatkan teknologi dan informasi yang selaras dengan salah satu variabelnya yakni *smart government*.

Smart City adalah sebuah kota dengan investasi modal manusia dan sosial, transportasi dan infrastruktur komunikasi modern, serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yang tinggi. Dengan sistem manajemen SDA yang bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif (Astutik dan Gunartin, 2019). Suatu kota dapat dikatakan cerdas apabila mencakup 6 (enam) variabel utama menurut Cohen (2010) yakni *Smart Government* (Pemerintahan Cerdas), *Smart Economy* (Ekonomi Cerdas), *Smart Society* (Kehidupan Sosial Cerdas), *Smart Mobility* (Mobilitas Cerdas), *Smart Environment* (Lingkungan Cerdas), dan *Quality of Live* (Hidup Berkualitas). Konsep pengembangan smart city sangat selaras dengan konsep *smart village* atau desa cerdas. Kedua konsep tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat dikarenakan pengembangan kota yang cerdas berhasil diciptakan jika bagian-bagian terkecil dari kota tersebut yakni seluruh desa mampu mendorong seluruh komponen lapisannya menjadi sebuah lingkungan yang menghasilkan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Smart Village adalah sebuah layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan aktifitas desa yang dikelola oleh masyarakat desa secara efektif dan efisien (Wiswanadham, 2010). Adapun 3 (tiga) konsep variabel Smart Village yang dikemukakan oleh Dian Herdiana (2019) yakni sebagai berikut *Smart Government* (Pemerintahan Cerdas) adalah salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah desa yang dilaksanakan dengan melakukan perubahan pola pemerintahan yang berbasis tradisional menjadi lebih modern, efektif dan efisien untuk tercapainya pemerintahan yang akuntabel dan transparan, *Smart Community* (Komunitas Cerdas) berupa peranan aktif masyarakat yang tidak hanya melalui kemampuan berpikir secara cerdas namun melihat kembali kemampuan interaksi sosial yang mampu beradaptasi terhadap perubahan, serta *Smart Environment* (Lingkungan Cerdas) adalah variabel yang berkaitan dengan keberlanjutan

serta efisiensi berupa pelestarian nilai adat dan budaya dengan pemanfaatan dan pengelolaan lingkungan desa berbasis kepada teknologi. Melihat kembali selarasnya penerapan pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government* dengan konsep *smart city* dan *smart village*, beberapa desa juga mulai memanfaatkan teknologi dalam upaya mewujudkan desa menjadi lebih cerdas.

Beberapa desa di Kota Denpasar sudah mulai menerapkan pelayanan publik di desa yang berbasis kepada digitalisasi, salah satu desa yang termasuk adalah Desa Dangin Puri Kangin. Implementasi SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik) merupakan salah satu bentuk upaya Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin untuk mendorong terwujudnya wilayah desa menjadi sebuah daerah yang cerdas. Inovasi ini sebenarnya sudah mulai diwujudkan sejak tahun 2018 dengan terwujudnya inovasi pelayanan yakni berupa aplikasi M-Desa. Melalui upaya tersebut Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin berhasil mendapatkan penghargaan sebagai Desa Informatif pada tahun 2019. Karena terdapat beberapa kendala dalam operasional sistem tersebut, Desa Dangin Puri Kangin kembali mengembangkan sebuah aplikasi baru bernama SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu).

Aplikasi ini sudah mulai dikembangkan oleh Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin pada tahun 2021 melalui dikeluarkannya Keputusan Perbekel Nomor : 145/134/XII/2021 Tentang Standard Operational Procedure di Lingkungan Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin. Latar belakang dibentuknya aplikasi ini adalah melihat permasalahan berupa kurang memadainya lahan kantor desa yang masih terbilang cukup kecil untuk melakukan pelayanan konvensional kepada banyaknya warga desa. Selain permasalahan tersebut pemerintah desa juga ingin melakukan pengembangan terkait ekonomi mikro berupa badan usaha milik desa, transparansi kegiatan dan keuangan yang dijalankan oleh pihak desa agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini masih terus dikembangkan hingga saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi dan mampu diakses dimanapun sehingga nantinya melalui aplikasi SIPADU diharapkan mampu membantu masyarakat lebih efisien dalam mengurus segala hal yang menyangkut kependudukan dan juga mampu memperoleh informasi baru terkait jalannya pemerintahan desa.

Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIPADU ini menjadi salah satu bukti bahwa pemerintah desa berupaya untuk menunjang terwujudnya digitalisasi desa sehingga nantinya diharapkan mampu mendorong pihak desa dalam menciptakan desa pintar atau *Smart Village*. Aplikasi SIPADU dapat diakses secara gratis oleh masyarakat yang berdomisili di Desa Dangin Puri Kangin dengan melakukan login menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan tanggal lahir melalui *smartphone* berbasis android yang memiliki akses internet. Adapun 8 (Delapan) fitur yang terdapat pada aplikasi SIPADU yakni antara lain fitur Layanan Surat yang berisikan layanan-layanan surat yang bisa diakses masyarakat tanpa perlu melakukan pelayanan secara tatap muka, fitur selanjutnya yakni BUMDES berupa pengenalan dan pemasaran produk-produk badan usaha milik desa yang dapat dilihat melalui aplikasi oleh pengguna, fitur ketiga Galeri Kegiatan Desa yang berisikan tentang seluruh dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh desa, fitur keempat adalah Peta Sosial yang berisikan informasi terkait keberadaan tempat-tempat strategis di desa dangin puri kangin, fitur kelima adalah Pengaduan berupa platform untuk masyarakat melakukan pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di lingkungan, fitur keenam adalah Keuangan yang berisikan tentang informasi penyaluran keuangan desa secara terbuka, fitur ketujuh adalah Produk Hukum berupa informasi terkait segala peraturan yang dikeluarkan oleh pihak desa, fitur kedelapan adalah Berita yakni berisikan tentang informasi kegiatan dan berita seputar desa dangin puri kangin.

Berdasarkan wawancara bersama pegawai IT Desa Dangin Puri Kangin yakni I Nyoman Dasna Adnyana menyatakan bahwa dalam penerapan aplikasi SIPADU hingga saat ini masih diperlukan beberapa pengembangan agar aplikasi ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

Permasalahan **pertama**, masih kurangnya antusias warga dalam menggunakan aplikasi SIPADU hal ini terbukti dengan hasil observasi yang menunjukkan masih sedikitnya pengguna aplikasi hingga saat ini yakni tercatat hanya kurang lebih 50 orang yang mengunduh aplikasi SIPADU pada *playstore*. Adapun penyebab kurangnya pengguna aplikasi tersebut dikarenakan pemerintah desa belum mewajibkan seluruh masyarakat untuk melakukan kegiatan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dan juga masih kurang maksimalnya sosialisasi terhadap aplikasi kepada masyarakat, selain itu dari

pihak masyarakat juga masih memilih untuk melakukan kegiatan tatap muka ke kantor desa untuk melakukan kegiatan administrasi surat menyurat.

Permasalahan **kedua**, yakni masih kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) pegawai IT di Desa Dangin Puri Kangin yang terkhusus untuk menangani segala urusan dari aplikasi SIPADU tersebut. Banyaknya kegiatan yang dilakukan pegawai dan juga masih kurangnya pemahaman dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada pada saat ini menjadi salah satu hambatan yang sangat berdampak bagi implementasi aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin.

Permasalahan **ketiga**, yakni berupa masih adanya kinerja aplikasi yang kurang maksimal. Aplikasi SIPADU masih mengalami *error system*, yakni menu error terjadi ketika pengguna akan melakukan *export* surat menyurat pengantar kepada kepala lingkungan. Selain itu juga system error terjadi saat pegawai ingin melakukan pengunggahan berita atau informasi terbaru.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi berjudul *“Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi SIPADU Dalam Mewujudkan Smart Village di Desa Dangin Puri Kangin”* adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial serta makna yang dikonstruksikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis aplikasi. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2015), pendekatan kualitatif digunakan untuk menelaah fenomena dalam konteks alaminya dan menafsirkan maknanya berdasarkan perspektif partisipan.

Penelitian ini berlokasi di Desa Dangin Puri Kangin, Kota Denpasar, Provinsi Bali, yang dipilih karena merupakan tempat pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPADU (Sistem Informasi dan Pelayanan Desa Terpadu). Lokasi ini dianggap relevan mengingat adanya praktik nyata penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan desa menuju konsep smart village.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kunci seperti Kepala Desa, pegawai IT desa, serta masyarakat pengguna aplikasi SIPADU. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, jurnal, buku, artikel, serta catatan penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan yang dianggap memiliki pemahaman dan keterlibatan langsung terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang digunakan bersifat tidak langsung, yaitu melalui pengamatan terhadap data dan informasi dari media maupun dokumentasi yang tersedia. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan daftar pertanyaan yang disiapkan sebelumnya untuk menjaga fokus terhadap isu yang diteliti. Dokumentasi mendukung data lainnya berupa gambar, arsip, laporan, maupun catatan kegiatan yang berkaitan dengan implementasi SIPADU di desa tersebut.

Dalam tahap analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif sebagaimana yang dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen (2016), serta Sugiyono (2021), yang meliputi empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan melalui berbagai teknik tersebut kemudian diringkas, dikelompokkan, dan difokuskan pada aspek-aspek penting yang mendukung pemahaman terhadap kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIPADU. Penyajian data dilakukan secara naratif dan visual, mencakup tabel dan gambar untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Kesimpulan ditarik berdasarkan sintesis temuan dari semua tahap analisis tersebut.

Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana aplikasi SIPADU berperan dalam meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan konsep desa cerdas di Desa Dangin Puri Kangin.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan Penelitian

Kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dinilai dari enam indikator utama, yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, serta *Citizen Support*. Pada indikator *Ease of Use*, ditemukan bahwa aplikasi SIPADU dirancang secara sederhana dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dari pihak masyarakat maupun pemerintah. Kemudahan ini tercermin dari fitur-fitur yang memungkinkan pengurusan surat dan penyampaian pengaduan dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Informasi pun menjadi lebih mudah tersebar melalui platform ini.

Indikator *Trust* menunjukkan bahwa aplikasi SIPADU berupaya membangun kepercayaan dengan memberikan sistem persetujuan (*permission system*) kepada pengguna sebelum data pribadi mereka digunakan. Hal ini menciptakan rasa aman karena data yang diunggah hanya akan diakses dengan izin dari pengguna. Pengelolaan langsung oleh tim pemerintah desa juga meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap keamanan data mereka.

Selanjutnya, pada indikator *Functionality of the Interaction Environment*, pemerintah menyatakan bahwa aplikasi SIPADU telah berjalan sesuai fungsi dan memberi kemudahan dalam pengelolaan pelayanan publik. Masyarakat pun merasa aplikasi ini cukup fungsional, walau masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jangkauan penggunaan, lambatnya pembaruan berita, dan kurangnya visualisasi data dalam bentuk grafik yang informatif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fungsi dasar aplikasi telah terpenuhi, optimalisasi layanan masih diperlukan.

Indikator *Reliability* memperlihatkan bahwa keandalan aplikasi masih belum maksimal. Dari sisi pemerintah, masih terdapat gangguan sistem terutama pada fitur surat menyurat, sehingga dibentuk tim IT khusus untuk penanganan teknis. Dari pihak masyarakat, fitur pengaduan dan penyebaran informasi menjadi lebih diandalkan dibanding surat menyurat karena keterbatasan jenis surat yang tersedia di aplikasi, yang menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih jalur konvensional.

Mengenai *Content and Appearance of Information*, pemerintah menilai bahwa tampilan aplikasi sudah cukup sederhana dan fungsional, begitu pula dengan masyarakat yang menganggap aplikasi mudah dipahami dan sesuai kebutuhan. Namun, terdapat masukan dari masyarakat agar penyajian informasi ditambah dengan data statistik agar lebih ringkas dan informatif.

Terakhir, pada indikator *Citizen Support*, pemerintah telah memberikan dukungan melalui pembentukan tim pemantau aplikasi, penyediaan alat elektronik bagi pengelola, serta sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan berupa belum tersedianya perangkat elektronik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan langsung di kantor desa, sehingga membatasi penerapan aplikasi secara optimal di tingkat lokal. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut menggambarkan bahwa aplikasi SIPADU telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis, konten, serta dukungan infrastruktur.

3.2 Pembahasan

Dalam menganalisis hasil temuan pada penelitian yang memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan *smart village* di Desa Dangin Puri Kangin Kota Denpasar ini menggunakan teori *e-government quality* dari Papadomichelaki & Mentzas yang terdiri dari 6 (enam) indikator yakni *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *functionality of interaction environment* (fungsional dan interaksi lingkungan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung). Keenam indikator tersebut nantinya akan dipadukan dengan konsep *smart village* yang memiliki 3 indikator yakni *smart government* (pemerintahan yang cerdas), *smart environment* (lingkungan cerdas), dan *smart community* (komunitas cerdas). Analisis yang dilakukan

pada hasil temuan sebelumnya merupakan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan juga studi literatur.

3.2.1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Desa Dangin Puri Kangin merupakan sebuah desa yang terletak di jantung Kota Denpasar. Dengan konteks tersebut maka Desa Dangin Puri Kangin dituntut untuk “Berdesa Di kota” yakni diharuskan beradaptasi untuk mengikuti kecepatan kehidupan yang ada di kota. Menyadari hal tersebut salah satu upaya adaptasi yang dilakukan oleh Desa Dangin Puri Kangin adalah perkembangan teknologi pada sektor pemerintahan. Inovasi yang dilakukan pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin adalah dengan menciptakan aplikasi SIPADU (Sistem Informasi dan Pelayanan Desa Terpadu) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat desa pada bidang pelayanan, penyebaran informasi dan pengaduan.

Melalui hasil wawancara dan observasi yang telah dianalisa oleh peneliti terkait tujuan utama dari pengadaan aplikasi ini yakni kemudahan penggunaan, ditemukan bahwa fitur-fitur yang telah disediakan oleh aplikasi SIPADU sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat saat ini sehingga mampu memberikan kemudahan kepada kedua belah pihak yakni pemerintah sebagai penyedia layanan dan juga pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan fitur yang ada pada aplikasi SIPADU ini memberikan manfaat kepada masyarakat berupa meminimalisir kegiatan dilakukan secara konvensional sehingga masyarakat dapat melakukan pelayanan, pengaduan, dan penyebaran informasi dimana saja.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang menjelaskan terkait indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat disimpulkan bahwa indikator ini dapat dikatakan sudah dicapai dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan penyediaan fitur yang sesuai dengan kebutuhan sehingga memberikan kemudahan kepada kedua belah pihak.

3.2.2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan merupakan kunci terpenting pada hubungan pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu kepercayaan penting untuk diciptakan pada pelayanan kepada publik, karena pada dasarnya sebuah kepercayaan akan menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada pihak penerima maupun penyedia layanan. Layanan publik berbasis elektronik merupakan salah satu platform yang harus diciptakan dengan keamanan yang tinggi karena pada umumnya layanan *e-government* menuntut pihak penerima layanan memberikan akses berkas atau data pribadi untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan. Selain hal tersebut maraknya peretasan sistem untuk pencurian data juga menjadikan pelayanan publik berbasis elektronik ini memerlukan sistem yang lebih ekstra untuk menjaga keamanan data instansi maupun pihak perseorangan.

Berkaca pada hal tersebut, melalui wawancara dan observasi ditemukan bahwa pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin menerapkan sistem pengamanan pada aplikasi SIPADU berupa “*permissions system*”. Jenis sistem pengamanan ini bekerja dengan cara memberikan pertanyaan persetujuan bagi pengguna layanan sebelum melakukan akses maupun pengunggahan data dan dokumen pribadi sebagai persyaratan pada fitur aplikasi. Sehingga segala sesuatu yang akan diunggah dan diakses oleh aplikasi sudah melalui persetujuan dari pengguna layanan. Selain pengamanan sistem tersebut, pihak masyarakat merasa aman dan percaya dalam menggunakan aplikasi SIPADU karena aplikasi ini dikelola langsung oleh pihak desa sehingga data dan dokumen pribadi hanya akan diterima langsung oleh pihak desa tanpa adanya perantara pihak lainnya.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa indikator *trust* (kepercayaan) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat dikatakan sudah dicapai dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya pengamanan yang dilakukan pada aplikasi oleh pemerintah sehingga menimbulkan rasa aman dan percaya dari masyarakat.

3.2.3. *Functionality of The Interaction Environment* (Fungsional dan Interaksi Lingkungan)

Pelayanan publik secara konvensional maupun berbasis elektronik menduduki peranan yang sangat

penting dalam jalannya sebuah pemerintahan yakni sebagai jembatan penghubung antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Tentunya perubahan sistem pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government* memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih efektif dan efisiensi. Dalam hal fungsional sistem pelayanan publik berbasis aplikasi SIPADU ini sudah berjalan sesuai fungsinya yakni memberikan pelayanan, pengaduan, dan penyebaran informasi yang dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari penerapan sistem *e-government*. Selain sudah berjalan baik sesuai dengan fungsinya, aplikasi SIPADU juga mampu menciptakan interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat di desa dangin puri kangin. Namun dalam pengoperasian aplikasi SIPADU masih ditemukan kekurangan yakni berupa adanya keterlambatan dalam memperbarui kanal berita dan kurangnya penyajian data berupa grafik agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti lebih cepat. Selain kedua hal tersebut terdapat permasalahan lainnya yang mempengaruhi kinerja fungsi aplikasi yakni masih kurang meratanya masyarakat pengguna dan masih perlunya pelayanan yang dilakukan secara konvensional untuk mendapatkan aplikasi yang lebih konkrit dalam beberapa persyaratan surat menyurat.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa indikator *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dan interaksi lingkungan) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat dikatakan belum tercapai dengan baik. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa kekurangan yang mempengaruhi kualitas fungsi aplikasi berjalan belum maksimal. Namun interaksi yang terbangun antara pemerintah dan masyarakat sudah mampu berjalan dengan baik.

3.2.4. Reliability (Keandalan)

Reliability atau Keandalan dalam konteks *e-government* adalah bagaimana kita melihat sebuah layanan berbasis elektronik yang disediakan oleh pihak pemerintah mampu diandalkan dengan baik, akurat, dan juga memuaskan pada penerima layanan atau masyarakat. Pada indikator ini penulis melihat bagaimana keandalan pelaksanaan penerapan layanan *e-government* di Desa Dangin Puri Kangin yakni melalui aplikasi SIPADU. Aplikasi SIPADU dalam hal keandalan menurut masyarakat sudah berjalan dengan baik namun belum dapat diandalkan secara maksimal hal ini terbukti melalui pendapat masyarakat dalam wawancara menyatakan bahwa belum semua fitur diandalkan oleh masyarakat secara konsisten. Fitur yang lebih banyak digunakan oleh masyarakat hanya fitur pengaduan dan penyebaran informasi. Masyarakat belum bisa mengandalkan fitur surat menyurat secara konsisten karena masih mengalami *error system* dan masih terbatasnya jenis surat yang disediakan pada aplikasi SIPADU sehingga masyarakat masih perlu melakukan pelayanan secara konvensional. Permasalahan lainnya yang ditemukan yakni masih kurang maksimalnya gerakan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa sehingga aplikasi SIPADU belum dapat diandalkan oleh seluruh masyarakat desa dangin puri kangin secara maksimal.

Dilihat melalui pandangan pemerintah ditemukan bahwa aplikasi SIPADU masih mengalami gangguan dan kesalahan pada penggunaan aplikasinya yakni salah satunya terjadi pada fitur surat menyurat dalam hal *export* dokumen persyaratan dari warga pengguna aplikasi. Hal tersebut terjadi karena sistem yang tidak hanya mengandalkan manusia namun adanya andil alat teknologi dalam penerapannya sehingga masih belum berjalan secara sempurna. Namun pihak pemerintah desa memiliki upaya antisipasi dalam permasalahan keandalan aplikasi SIPADU yakni dengan cara membuat team khusus pada bidang IT yang menangani secara khusus aplikasi SIPADU serta pihak pemerintah melakukan pemeliharaan secara berkala dengan bantuan pihak swasta untuk meminimalisir *error system* agar tidak berdampak besar kepada penerapan aplikasi SIPADU kedepannya.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* (keandalan) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat dikatakan belum tercapai dengan baik. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa kekurangan yang menyebabkan aplikasi SIPADU belum dapat diandalkan secara konsisten dan maksimal oleh pihak masyarakat dan pemerintah. Namun sudah diberlakukan upaya oleh pihak pemerintah desa untuk menangani permasalahan tersebut.

3.2.5. Content and Appearance of Information (Isi dan Tampilan Informasi)

Isi dan tampilan informasi menjadi sebuah penentu bagaimana nantinya interaksi antara masyarakat dan pemerintah bisa menciptakan kemudahan dengan sempurna. Sebuah aplikasi atau website *e-government* harus mampu menampilkan isi dan informasi yang menarik, relevan, dan informatif sehingga nantinya akan memberikan kemudahan pemahaman kepada pengguna. Indikator Isi dan Tampilan dalam penelitian ini berkaitan dengan aplikasi SIPADU dalam hal tampilan dan isi yakni berupa tata letak fitur, warna aplikasi, dan kualitas grafik.

Tampilan dan isi dari aplikasi SIPADU sejauh ini sudah disediakan dengan baik oleh pihak pemerintah desa Dangin Puri Kangin selaku penyedia layanan. Hal tersebut dibuktikan dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan sangat mudah dimengerti dalam penggunaannya. Respon positif juga ditunjukkan oleh pihak masyarakat selaku pengguna layanan yang berpendapat selaras terkait tampilan dan isi dari aplikasi SIPADU. Namun menurut salah satu masyarakat masih diperlukan penambahan pada isi aplikasi yakni penyajian informasi berupa data statistik agar informasi yang diberikan lebih ringkas dan semakin mudah untuk dimengerti.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa indikator *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat dikatakan sudah tercapai dengan baik. Namun masih diperlukan penambahan dalam penyajian informasi pada aplikasi yakni berupa grafik statistik agar informasi yang disajikan lebih ringkas dan lebih mudah dimengerti.

3.2.6. Citizen Support (Pendukung)

Dukungan merupakan sebuah hal yang perlu penting diperhatikan dalam menciptakan maupun menerapkan suatu hal. Indikator *citizen support* (pendukung) dalam teori ini melihat bagaimana upaya yang sudah dijalankan oleh pemerintah desa untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam hal pelayanan yang efisien, kecepatan penyebaran informasi dan penyediaan platform masukan dan pengaduan. Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin menciptakan sebuah aplikasi bernama SIPADU sebagai upaya memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam hal pelayanan. Untuk mendukung jalannya hal tersebut pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin hingga saat ini mendukung dengan melakukan pembentukan tim khusus yang mengoperasikan dan memantau jalannya aplikasi SIPADU.

Selain hal tersebut pemerintah desa juga melakukan upaya sosialisasi terkait adanya aplikasi dan juga bagaimana cara penggunaan aplikasi SIPADU kepada masyarakat desa. Namun masih terdapat beberapa hal yang belum difasilitasi secara maksimal oleh pihak pemerintah desa yakni berupa belum adanya alat elektronik untuk masyarakat yang terkhusus dalam mendukung proses pelayanan fitur surat menyurat di aplikasi SIPADU yang disediakan secara fisik di kantor desa. Hingga saat ini pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin hanya menyediakan media elektronik untuk team pengelola dan pemberi pelayanan.

Perlunya dukungan dari pihak masyarakat selaku pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan aplikasi ini. Berdasarkan wawancara ditemukan bahwa pihak masyarakat memberikan dukungan untuk penerapan aplikasi SIPADU. Penerapan aplikasi ini tentunya sangat sejalan dengan arus perkembangan teknologi saat ini dan masyarakat menganggap bahwa inovasi pelayanan ini mampu menjadi salah satu solusi untuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga nantinya bisa memberikan kemudahan kepada pemerintah maupun masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan diatas yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa indikator *citizen support* (pendukung) menurut teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012 dapat dikatakan belum tercapai dengan baik. Hal tersebut karena masih belum maksimalnya pengadaan fasilitas pendukung secara fisik dari pihak pemerintah untuk penerapan aplikasi SIPADU.

3.2.7. Smart Government (Pemerintahan Cerdas)

Smart Government merupakan salah satu indikator dalam terwujudnya desa yang cerdas atau smart city. Indikator ini melihat apakah aplikasi SIPADU sudah menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah desa. Pada hasil wawancara dan analisis melalui penilaian kualitas aplikasi SIPADU ditemukan bahwa dalam mewujudkan *smart village* pihak pemerintah Dangin Puri Kangin sudah memberikan upaya dalam memenuhi salah satu indikatornya yakni konsep *smart government*.

Upaya yang dilakukan adalah penyediaan aplikasi SIPADU yang memanfaatkan teknologi dan digitalisasi pada bidang pelayanan, penyebaran informasi dan juga pengaduan. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menerima pelayanan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil analisa kualitas menurut teori *e-government quality* dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) terdapat 3 (tiga) indikator yakni *trust*, *reliability*, dan *citizen support* yang dapat digunakan dalam menilai pemenuhan konsep *smart government*.

Pertama, pada *smart government* kepercayaan merupakan hal penting sebagai sebuah pondasi antara pemerintah dan masyarakat. Hasil analisis indikator *trust* menunjukkan bahwa aplikasi SIPADU sudah berjalan dengan baik dengan bukti adanya upaya dari pemerintah untuk menciptakan keamanan sistem pada aplikasi SIPADU sehingga masyarakat mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya dalam menggunakan aplikasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini dapat dikatakan sudah tercapai untuk mewujudkan *smart government*.

Kedua, pada *smart government* keandalan sistem menjadi penentu pada keberhasilan sebuah kebijakan. Hasil analisis indikator *reliability* menunjukkan bahwa aplikasi SIPADU belum diandalkan secara maksimal oleh masyarakat karena belum meratanya penggunaan aplikasi ini oleh seluruh masyarakat desa dan juga masih adanya permasalahan pada penggunaan aplikasi SIPADU sehingga masih perlunya melakukan kegiatan terkait surat menyurat secara konvensional. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini dapat dikatakan belum terpenuhi untuk mewujudkan *smart government*.

Ketiga, pada *smart government* dukungan atau fasilitas merupakan jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama. Hasil analisis indikator *citizen support* juga belum berjalan secara maksimal karena masih kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan oleh pemerintah desa dalam memaksimalkan pelayanan aplikasi SIPADU di kantor desa. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini dapat dikatakan belum terpenuhi untuk mewujudkan *smart government*.

3.2.8. Smart Community (Komunitas Cerdas)

Smart Community merupakan peranan aktif masyarakat yang tidak hanya melalui kemampuan berpikir secara cerdas namun melihat kembali kemampuan interaksi sosial yang mampu beradaptasi terhadap perubahan. Pada konsep *smart community* ini melihat bagaimana penerapan aplikasi SIPADU mampu mendorong masyarakat Desa Dangin Puri Kangin untuk berperan secara aktif baik dalam penciptaan maupun pemanfaatan aplikasi ini serta beradaptasi akan perubahan sistem ini.

Inovasi aplikasi SIPADU yang sudah diciptakan oleh pemerintah desa Dangin Puri Kangin merupakan salah satu upaya yang sudah dilakukan pemerintah untuk menggerakkan masyarakat dalam peralihan pemanfaatan teknologi. Jadi dapat dikatakan bahwa melalui aplikasi SIPADU salah satu pemikiran dari pihak pemerintah desa untuk membuat komunitas masyarakat menjadi lebih cerdas kedepannya. Berdasarkan hasil analisa kualitas menurut teori *e-government quality* dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) terdapat 2 (dua) indikator yakni *reliability* dan *citizen support* yang dapat digunakan dalam menilai pemenuhan konsep *smart community*.

Pertama, pada *smart community* keandalan dapat digunakan sebagai indikator karena layanan yang dapat diandalkan akan mendorong warga untuk membangun *smart community*. Hasil analisis indikator *reliability* ditemukan bahwa aplikasi SIPADU masih belum dimanfaatkan secara maksimal baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Hal tersebut terlihat melalui belum adanya kewajiban seluruh masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Sehingga aplikasi ini belum dapat dikatakan mampu mewujudkan *smart community* karena aplikasi belum dapat diandalkan secara maksimal dan menghambat masyarakat dalam berperan secara aktif untuk memanfaatkan teknologi dan juga

beradaptasi pada perubahan.

Kedua, pada *smart community* dukungan atau fasilitas bisa menjadi indikator pengukur karena dapat melihat bagaimana respon pemerintah atau masyarakat dalam memanfaatkan teknologi dalam membangun *smart community*. Hasil analisis indikator *citizen support* belum berjalan secara maksimal karena masih kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan oleh pemerintah desa dalam memaksimalkan pelayanan aplikasi SIPADU di kantor desa. Namun pihak masyarakat sangat mendukung penerapan aplikasi SIPADU ini karena masyarakat merasa aplikasi ini sangat sejalan dengan arus perkembangan teknologi saat ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator ini dapat dikatakan mampu memberikan dorongan pada pemenuhan *smart community* namun belum maksimal.

3.2.9. Smart Environment (Lingkungan Cerdas)

1.1.1 Smart Environment merupakan variabel yang berkaitan dengan keberlanjutan serta efisiensi dengan pemanfaatan dan pengelolaan lingkungan desa berbasis kepada teknologi. Pada indikator ini melihat bagaimana aplikasi SIPADU dimanfaatkan untuk pengelolaan lingkungan desa berbasis kepada teknologi serta apakah aplikasi SIPADU juga dapat mendukung keberlanjutan. Berdasarkan hasil analisa kualitas menurut teori *e-government quality* dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) terdapat 3 (tiga) indikator yakni *ease of use*, *reliability* dan *functionality of interaction environment* yang dapat digunakan dalam menilai pemenuhan konsep *smart environment*.

1.1.2 Pertama, pada indikator kemudahan ditemukan bahwa aplikasi SIPADU memiliki fitur yang memudahkan pemerintah dan masyarakat terkait pengelolaan lingkungan yakni fitur pengaduan. Dimana pada fitur ini merupakan salah satu upaya pengelolaan lingkungan melalui pelaporan terkait keadaan atau permasalahan lingkungan di sekitar Desa Dangin Puri Kangin. Sehingga pada indikator ini ditemukan bahwa aplikasi SIPADU memiliki fitur yang selaras dengan konsep *smart environment* berupa pengelolaan lingkungan berbasis teknologi.

1.1.3 Kedua, pada indikator keandalan ditemukan bahwa masyarakat sudah dapat mengandalkan fitur pengaduan untuk melakukan pemantauan dan pengelolaan terhadap lingkungan. Aplikasi SIPADU juga dapat dikatakan mampu diandalkan dalam mendukung keberlanjutan karena melalui penciptaan aplikasi ini pihak pemerintah desa sudah mempersiapkan atau merencanakan hal yang dapat diberlakukan secara berlanjut dan memberikan dampak positif dalam jangka panjang. Sehingga pada indikator ini ditemukan bahwa penerapan aplikasi SIPADU mampu mendukung keberlanjutan yang selaras dengan penerapan *smart environment*.

1.1.4 Ketiga, pada indikator fungsionalitas dan interaksi sosial ditemukan bahwa secara fungsi aplikasi SIPADU terutama pada fitur surat menyurat belum mencapai fungsinya secara maksimal karena masih minimnya masyarakat pengguna hingga saat ini. Sehingga pada indikator ini ditemukan bahwa penerapan aplikasi SIPADU belum berfungsi secara maksimal dan tidak selaras dengan konsep *smart environment* dalam upaya menjaga lingkungan karena dengan kurang berfungsinya sistem pelayanan secara elektronik menyebabkan penggunaan kertas masih banyak dan akan berdampak negatif pada lingkungan dalam jangka panjang.

1.1.5

3.3 Rekomendasi

Kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan smart village di Desa Dangin Puri Kangin pada dasarnya telah menciptakan hal positif. Namun, berdasarkan hasil temuan melalui wawancara dan observasi masih ditemukan beberapa permasalahan dalam menciptakan kualitas yang baik. Berdasarkan kepada permasalahan tersebut, penulis memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan yang ditunjukkan kepada pemerintah Desa Dangin Puri Kangin maupun kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi SIPADU. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Pembuatan aturan untuk mewajibkan penggunaan aplikasi SIPADU bagi masyarakat desa, dengan adanya aturan yang mewajibkan penggunaan aplikasi SIPADU tentunya dapat menjadi harapan dan

solusi untuk peningkatan kualitas aplikasi sehingga pengadaan aplikasi SIPADU tidak hanya berhasil sebagai inovasi saja namun mampu mencapai tujuan utama berupa pemberian layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

2. Optimalisasi pengadaan fasilitas infrastruktur teknologi untuk masyarakat dalam mendukung pelayanan aplikasi SIPADU, dengan adanya pengembangan ini diharapkan dapat membantu pemerintah desa untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan teknologi serta mampu mempermudah pihak pemerintah maupun masyarakat untuk memproses kegiatan pelayanan khususnya dalam kegiatan surat menyurat. Dengan adanya alat pendukung aplikasi secara fisik dapat mendukung terciptanya efisiensi waktu dalam memonitoring langsung tanpa adanya antrian panjang untuk kegiatan pelayanan di kantor desa. Sehingga nantinya akan membantu pihak pemerintah untuk mencapai pemerintahan yang lebih cerdas *atau smart government* dan akan menciptakan komunitas desa yang lebih cerdas *atau smart community*.

3. Sosialisasi aplikasi SIPADU melalui kegiatan masyarakat muda atau pemuda-pemudi pada setiap banjar, dengan dilakukannya sosialisasi melalui kegiatan pemuda-pemudi pada setiap banjar dirasa akan lebih memperluas jangkauan informasi terkait keberadaan aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin. Karena adanya hambatan masyarakat yang sudah berumur sulit untuk mengikuti perubahan arus teknologi, maka satu-satunya cara yang lebih efektif adalah dengan menyasar masyarakat muda. Karena masyarakat muda saat ini sangat mengikuti arus perkembangan teknologi dan menginginkan segala hal dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Sehingga melalui sosialisasi yang menyasar masyarakat muda ini nantinya diharapkan akan membantu memperbaiki kualitas aplikasi SIPADU dan menjadikan aplikasi ini sebagai media utama dalam melakukan pelayanan, pengaduan, maupun penyebaran informasi di Desa Dangin Puri Kangin. Kedepannya juga diharapkan mampu membentuk komunitas desa yang lebih cerdas.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, analisis, serta hasil temuan pada judul Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi SIPADU Dalam Mewujudkan *Smart Village* di Desa Dangin Puri Kangin Kota Denpasar melalui berbagai observasi dan wawancara menggunakan teori *E-Government Quality* atau Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dapat disimpulkan belum sepenuhnya berjalan secara optimal sehingga belum dapat mewujudkan konsep *Smart Village* menurut Herdiana (2019). Hal tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) sudah terlaksana dengan baik yakni berupa pengadaan fitur pada aplikasi SIPADU yang sederhana dan sesuai kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Langkah-langkah untuk menggunakan fitur yang ada aplikasi SIPADU juga tidak sulit untuk digunakan sehingga mampu memberikan kemudahan kepada pemerintah maupun masyarakat desa Dangin Puri Kangin.
2. *Trust* (Kepercayaan) sudah terlaksana dengan baik yakni berupa adanya sistem pengamanan pada fitur aplikasi SIPADU yang menjadikan data maupun dokumen pribadi sebagai persyaratan untuk menggunakan fitur tersebut. Aplikasi SIPADU juga hanya bisa diakses dan digunakan oleh masyarakat maupun pemerintah Desa Dangin Puri Kangin. Melalui kedua hal tersebut tercipta rasa kepercayaan dan aman dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi SIPADU.
3. *Functionality of Interaction Environment* (Fungsi dan Interaksi Sosial) belum terlaksana dengan cukup baik. Walaupun pihak masyarakat dan pemerintah merasa aplikasi sudah berjalan sesuai fungsinya namun masih terdapat kekurangan terkait fungsi aplikasi yakni berupa keterlambatan *update* kanal berita, kurangnya penyajian data berupa grafik, serta masih kurang meratanya masyarakat pengguna aplikasi sehingga fungsi belum dapat terealisasi secara sempurna.

4. *Reliability* (Keandalan) belum terlaksana dengan cukup baik. Aplikasi SIPADU belum dapat diandalkan secara maksimal karena menurut pihak pemerintah masih adanya system error dalam fitur surat menyurat. Selain hal tersebut pihak masyarakat merasa lebih dominan menggunakan fitur pengaduan dan penyebaran informasi, terkait fitur surat menyurat belum diandalkan secara maksimal oleh masyarakat karena terbatasnya jenis surat menyurat menyebabkan masyarakat memilih melakukan pelayanan secara konvensional.
5. *Content and Appearance of Information* (Isi dan Tampilan Informasi) sudah terlaksana dengan baik yakni berupa tampilan yang disajikan terkait letak fitur, warna, dan kualitas grafik aplikasi SIPADU sudah cukup lengkap, sederhana, dan mudah digunakan sehingga mampu berjalan sesuai tujuan. Dalam hal isi juga dirasa sudah informatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, namun dirasa masih perlu adanya penambahan dalam hal isi berupa penyajian data berupa data secara statistik agar mempermudah informasi.
6. *Citizen Support* (Dukungan) belum terlaksana dengan cukup baik. Hal tersebut disebabkan oleh masih belum maksimalnya pengadaan fasilitas pendukung secara fisik yakni berupa alat elektronik untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan fitur surat menyurat di kantor desa secara langsung. Namun pemerintah sudah memberikan dukungan lainnya berupa pembentukan tim khusus yang secara langsung memantau jalannya aplikasi. Pihak masyarakat juga memberikan dukungan positif pada pengadaan aplikasi yakni aplikasi SIPADU sangat sejalan dengan arus perkembangan teknologi saat ini dan masyarakat menganggap bahwa inovasi pelayanan ini mampu menjadi salah satu solusi untuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
7. Pada konsep *Smart Government* (Pemerintahan yang Cerdas) aplikasi SIPADU yang diciptakan oleh pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin dapat dikatakan sudah menjadi salah satu komponen untuk mewujudkan konsep ini. Namun jika melihat pada kualitas aplikasi saat ini berdasarkan tiga (3) indikator pada teori *e-government quality* yakni indikator *trust*, *reliability*, dan *citizen support*, aplikasi SIPADU belum dapat dikatakan mencapai *smart government* secara maksimal karena dua dari tiga indikator tersebut belum tercapai secara sempurna.
8. Pada konsep *Smart Community* (Komunitas yang Cerdas) pelayanan berbasis elektronik berupa aplikasi SIPADU yang diciptakan oleh pihak pemerintah Desa Dangin Puri Kangin dapat dikatakan sudah menjadi salah satu penerapan konsep *smart community* karena dengan adanya aplikasi ini nantinya dapat menggerakkan masyarakat dalam peralihan pemanfaatan teknologi. Namun jika melihat pada kualitas aplikasi saat ini berdasarkan 2 (dua) indikator pada teori *e-government quality* yakni indikator *reliability* dan *citizen support*, aplikasi SIPADU belum dapat dikatakan mencapai *smart community* secara maksimal karena penciptaan aplikasi ini belum menunjukkan arah positif untuk membentuk kecerdasan dalam komunitas desa.
9. Pada konsep *Smart Environment* (Lingkungan yang Cerdas) salah satu fitur yang disediakan oleh aplikasi SIPADU berupa pengaduan dapat dikatakan sudah menjadi salah satu upaya dalam mewujudkan penerapan konsep *smart environment* yakni pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dan pemantauan lingkungan desa. Jika melihat pada kualitas aplikasi saat ini berdasarkan 3 (tiga) indikator pada teori *e-government quality* yaitu indikator *ease of use*, *reliability* dan *functionality of interaction environment*, aplikasi SIPADU dapat dikatakan mampu mendorong terciptanya *smart environment* karena aplikasi SIPADU sudah mampu dimanfaatkan dalam pengelolaan lingkungan dan mendukung keberlanjutan yang selaras dengan konsep penerapan *smart environment*.

Dilihat dari hasil indikator yang telah dijelaskan diatas mengenai *e-government quality* atau kualitas pelayanan *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) berupa pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU belum mencapai kualitas aplikasi yang optimal. Dari 6 (enam) indikator yang ada pada teori tersebut, terdapat 3 (tiga) indikator yakni indikator *functionality of interaction environment*, *reliability*, dan *citizen support* yang belum tercapai dengan sempurna.

Kemudian untuk 3 (tiga) indikator lainnya yakni *ease of use, trust, dan content and appearance of information* sudah tercapai dengan baik. Dengan hal tersebut maka konsep smart village dengan 3 (tiga) indikator yakni *smart government, smart community, dan smart environment* belum dapat tercapai dengan sempurna.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan smart village di Desa Dangin Puri Kangin sebagai berikut:

1. Saran untuk pemerintah Desa Dangin Puri Kangin adalah lebih mengoptimalkan dalam melakukan sosialisasi secara rutin mengenai keberadaan aplikasi SIPADU agar masyarakat mengenal dan mengetahui terkait inovasi yang telah diciptakan oleh pihak pemerintah desa sehingga nantinya akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi agar nantinya masyarakat mampu merasakan tujuan utama yakni kemudahan dalam pelayanan, pengaduan, maupun penyebaran informasi di Desa Dangin Puri Kangin. Sasaran sosialisasi lebih menargetkan ke generasi yang lebih muda karena mereka lebih mengerti dan saat ini suka dengan hal yang cepat dan efisien sehingga nantinya aplikasi ini memiliki nilai keberlanjutan karena dapat digunakan secara terus menerus. Serta saran lainnya untuk pemerintah Desa Dangin Puri Kangin agar membuat dasar hukum atau peraturan wajib dalam penggunaan aplikasi SIPADU agar fungsi dari aplikasi ini dapat dirasakan secara optimal.
2. Saran untuk team khusus atau pegawai yang mengoperasikan aplikasi SIPADU adalah agar melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memaksimalkan fungsi dari aplikasi SIPADU kedepannya. Saran lainnya adalah perlunya pengadaan alat fisik yang terkoneksi oleh aplikasi SIPADU untuk penunjang masyarakat nantinya dalam memproses layanan surat menyurat sehingga nantinya tidak perlu adanya antrian saat ingin mendapatkan surat yang sudah dilengkapi persyaratannya pada aplikasi SIPADU.
3. Saran bagi masyarakat Desa Dangin Puri Kangin adalah untuk lebih meningkatkan adaptasi terhadap perubahan salah satu contohnya dengan lebih menggunakan inovasi pelayanan aplikasi berbasis elektronik yaitu aplikasi SIPADU. Karena dengan aplikasi ini nantinya akan memberikan kemudahan dan kecepatan pada sistem pelayanan, pengaduan, maupun penyebaran informasi terkait desa Dangin Puri Kangin. Jika masyarakat juga turut serta membantu pemerintah maka nantinya akan terwujud kecerdasan baik dalam pemerintahan, komunitas masyarakat, maupun lingkungan.

Daftar Pustaka

- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City dan Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani. *Inovasi*, 6(2), 41-58.
- Baru, V. P., Djunaedi, A., & Herwangi, Y. (2019). Tahap Pengembangan Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Planoeearth*, 4(2), 68-80.
- Bogdan dan Biklen. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Malang: UMM Press.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Cohen, B. (2013). What exactly a smart city? <http://www.boydcohen.com/smartcities.html>
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiana, D. (2019). Pengembangan konsep *smart village* bagi desa-desa di Indonesia (Developing the

smart village concept for Indonesian villages). JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi, 21(1), 1-16.

Indrajit, (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government.

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kota Denpasar.

Solihah, R. 2014. Perihal Pemerintah dan Yang Diperintah. Universitas Terbuka.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik