

Penerapan Iptek Bagi Masyarakat Untuk Meningkatkan Layanan Di Kelurahan Kepuharjo Lumajang Guna Menunjang Good Governance

Application of Science and Technology for the Community to Improve Services in Kepuharjo Lumajang Subdistrict to Support Good Governance

Husin^{1*}, Lukman Hakim², Choirul Huda², Denny Wijanarko²

¹ Department of Information Technology, Politeknik Negeri Jember

² Department of Information Technology, Politeknik Negeri Jember

* *husin@polije.ac.id*

ABSTRAK

Pemerintah Desa merupakan miniatur negara dan pintu terdepan setelah keluarga dalam membangun Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk mendukung program pemerintah tersebut, Desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat. Pengabdian ini menawarkan pelayanan pembuatan surat keterangan dengan berstandar kepada teknologi dan meminimalisir interaksi langsung atau dikenal dengan istilah *contactless society*. Permasalahan yang ditemukan pada mitra adalah sistem informasi pelayanan pembuatan surat keterangan masih menggunakan *microsoft office*. Hal ini dikarenakan belum adanya Sistem Informasi Pelayanan yang dapat menangani proses pembuatan surat keterangan yang bisa dilakukan dari rumah. Kelurahan Kepuharjo Lumajang membutuhkan sistem bantu online administrasi masyarakat (SOBAT) berbasis Web dan Mobile yang dapat menjembatani interaksi antara masyarakat dengan petugas kelurahan untuk membuat surat keterangan. Terdapat beberapa surat keterangan yang biasanya dibuat oleh kelurahan, diantaranya surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan yang lain. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang guna menunjang Good Governance. Sistem yang kami rancang akan menjembatani masyarakat, ketua RT, ketua RW, dan petugas Kelurahan dalam proses pembuatan surat keterangan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mitra antara lain: Sehingga tujuan dari pengabdian untuk menjembatani masyarakat dengan petugas kelurahan sehingga proses pembuatan surat dapat dilakukan tanpa harus ada interaksi langsung bisa terwujud.

Kata kunci — *Contactless Society, Good Governance, SOBAT*

ABSTRACT

*Village Government is a miniature state and the front door after the family in developing Human Resources (HR). To support this government program, the Village must provide the best service to the community. This service offers services for making certificates with standards based on technology and minimizing direct interaction or what is known as a *contactless society*. The problem found with partners is that the information system for the certificate-making service still uses *Microsoft Office*. This is because no *Service Information System* can handle the process of making a certificate which can be done from home. *Kepuharjo Lumajang sub-district* needs a *Web and Mobile-based online community administration system (SOBAT)* that can bridge interactions between the community and sub-district officers to make certificates. Several certificates are usually made by sub-districts, including *business certificates, domicile certificates, unmarried certificates, incapacity certificates, death certificates, birth certificates, and other certificates*. This service aims to improve services in *Kepuharjo Lumajang Village* to support *Good Governance*. The system we have designed will bridge the community, *RT heads, RW heads, and sub-district officers* in the process of making certificates in *Kepuharjo Lumajang sub-district*. Through this community service activity, it is hoped that partner problems can be resolved, including: So that the service aims to bridge the community with sub-district officers so that the process of making letters can be carried out without having to have direct interaction.*

Keywords — *Contactless Society, Good Governance, SOBAT*

 OPEN ACCESS

© 2024. Husin, Lukman Hakim, Choirul Huda, Denny Wijanarko



Creative Commons
Attribution 4.0 International License

1. Pendahuluan

Desa merupakan level pemerintahan terendah dibawah kecamatan, berdasarkan undang-undang nomor 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa. Akan tetapi, pemerintahan desa memiliki kontribusi paling tinggi dalam perjalanan suatu negara. Pemerintah desa merupakan miniatur negara dan pintu terdepan setelah keluarga dalam pembangunan SDM. Salah satu tujuan negara adalah menyediakan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, pemerintah desa harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mendukung tujuan negara tersebut[1].

Kelurahan Kepuharjo Lumajang mengalami kendala dalam mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat selama pandemi Covid-19. Kendala tersebut membuat masyarakat kesulitan dalam membuat surat keterangan. Meskipun kasus Covid-19 di Indonesia menurun drastis dan pandemi sudah mulai dilupakan, terlihat dari beberapa tempat ibadah, mall, kantor desa/ kelurahan sudah melonggarkan PSBB dan protokol kesehatan. Akan tetapi, kita harus tetap waspada dan berhati-hati karena di beberapa negara lain kasus Covid-19 mulai meningkat. Oleh karena itu, Kelurahan Kepuharjo Lumajang perlu menerapkan konsep layanan dengan berstandar kepada teknologi dan meminimalisir interaksi langsung atau dikenal dengan istilah *contactless society*. Bagaimanapun pemerintah desa/kelurahan menjadi kunci dalam upaya memutus rantai penyebaran Covid-19[5].

Permasalahan yang ditemukan pada mitra adalah sistem informasi pelayanan pembuatan surat keterangan masih menggunakan *microsoft office*. Hal ini dikarenakan belum adanya Sistem Informasi Pelayanan yang dapat menangani proses pembuatan surat keterangan yang bisa dilakukan dari rumah. Kelurahan Kepuharjo Lumajang membutuhkan sistem informasi berbasis Web dan Mobile yang dapat menjembatani interaksi antara masyarakat dengan petugas kelurahan untuk membuat surat keterangan. Terdapat beberapa surat keterangan yang biasanya dibuat oleh kelurahan, diantaranya surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan

kematian, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan yang lain [2]

Pengabdian dengan judul “Penerapan IPTEK bagi Masyarakat untuk Meningkatkan Layanan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang guna Menunjang Good Governance” ini bertujuan untuk menjembatani masyarakat, ketua RT, ketua RW, dan petugas Kelurahan dalam proses pembuatan surat keterangan di kelurahan kepuharjo Lumajang. Dengan begitu, proses layanan yang efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif atau dikenal dengan istilah *Good governance* akan terwujud [3].

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat pada Kelurahan Kepuharjo Lumajang ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mitra antara lain: a) masyarakat tidak perlu mengantri di kantor kelurahan untuk mengajukan pembuatan surat keterangan, b) proses validasi dapat dilakukan dirumah menggunakan laptop/PC maupun *smartphone* oleh ketua RT dan RW, c) petugas desa mudah dalam mencetak surat berdasarkan data yang sudah tervalidasi melalui website, serta d) masyarakat dapat ikut melakukan pemantauan status surat yang sudah diajukan melalui aplikasi mobile. Sehingga tujuan dari pengabdian untuk menjembatani masyarakat dengan petugas desa sehingga proses pembuatan surat dapat dilakukan tanpa harus ada interaksi langsung bisa terwujud. [4].

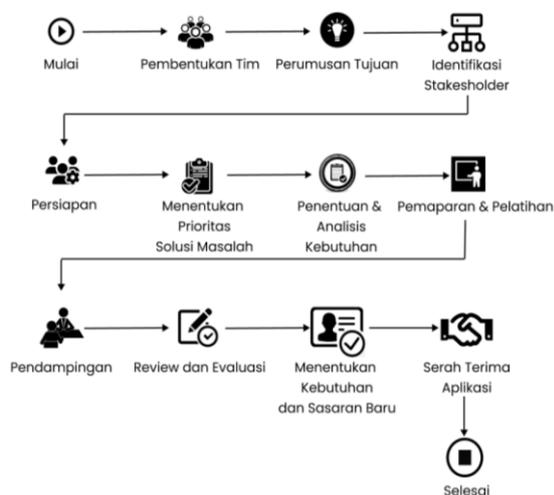
2. Target dan Luaran

Target yang dihasilkan pada program pengabdian kepada masyarakat ini adalah penerapan SOBAT (Surat Online Bantu Administrasi Masyarakat) sistem surat menyurat elektronik menggunakan aplikasi mobile dan website. Luaran dari kegiatan ini adalah tersedianya sistem surat secara online [8] dapat mempercepat waktu proses pembuatan surat tanpa melalui birokrasi yang rumit dan meningkatkan efisiensi sumber daya manusia, serta meningkatkan layanan pada kelurahan kepuharjo kabupaten lumajang dari mitra pengabdian dan hasil yang diharapkan dari kegiatan pengabdian yang dilaksanakan.



3. Metodologi

Adapun metode kegiatan yang akan dilaksanakan melalui kegiatan pengabdian masyarakat PNBP ini sebagai berikut:



Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

Tahapan awal dari penerapan teknologi tepat guna ini adalah pembentukan tim, perumusan tujuan, persiapan dan penentuan prioritas solusi masalah. Penentuan prioritas solusi masalah ini dilakukan dengan studi literatur dan perencanaan awal sistem. Sistem didesain sesuai kebutuhan pengguna, hal ini masuk dalam tahapan penentuan dan analisis kebutuhan mitra. Selanjutnya, dilakukan pemaparan terkait implementasi perangkat keras, perangkat lunak sesuai dengan desain yang telah dibuat. Alat Sistem Online [9] Bantu Administrasi Masyarakat (SOBAT) yang telah dibuat dan dipasang di Kelurahan Kepuharjo Lumajang akan di uji coba untuk memastikan bahwa alat bekerja dengan baik dan benar, hal ini penting agar tujuan dari pengabdian tercapai.

Langkah selanjutnya adalah implementasi akhir, pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana Sistem bekerja serta cara menggunakan SOBAT. Pada tahapan ini pihak Kelurahan Kepuharjo Lumajang akan dilibatkan secara aktif dalam prosesnya, harapannya pemaparan, pelatihan dan pendampingan dapat dipahami dan dapat diimplementasikan pasca pengabdian. Hal ini terkait dengan tugas Kelurahan Kepuharjo Lumajang dan khalayak sasaran berkewajiban untuk merawat dan memelihara peralatan yang dikenalkan melalui

program pengabdian PNBP. Tahapan pengabdian selanjutnya adalah melakukan review dan evaluasi terhadap pelaksanaan, kemudian dilanjutkan dengan menentukan kebutuhan dan sasaran baru.

Tahapan terakhir dari pengabdian adalah Kelurahan Kepuharjo Lumajang menindaklanjuti program dengan melakukan pendampingan dan peningkatan keberdayaan bagi anggotanya, baik yang telah menjadi khalayak sasaran pengabdian, maupun anggota yang belum memanfaatkan teknologi yang telah mengikuti pemaparan, pelatihan dan pendampingan. Setelah selesai implementasi akhir, maka pengabdian ditutup dengan hibah Sistem Online Bantu Administrasi Masyarakat (SOBAT) kepada mitra.

4. Pembahasan

Munculnya pandemi ini memaksa pemerintah Kelurahan Kepuharjo Lumajang harus melakukan perubahan mekanisme dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun kasus Covid-19 di Indonesia menurun drastis dan protokol kesehatan sudah mulai dilonggarkan, kelurahan kepuharjo tetap berencana untuk tetap waspada dan berhati-hati. Oleh karena itu, Kelurahan Kepuharjo Lumajang perlu menerapkan konsep layanan dengan berstandar kepada teknologi dan meminimalisir interaksi langsung atau dikenal dengan istilah *contactless society*. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi kerumunan di kantor desa/kelurahan. Mekanisme tersebut dapat terwujud apabila pemerintah Kelurahan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)[7].

Permasalahan yang ditemukan pada mitra adalah pelayanan yang dilakukan masih belum menerapkan *contactless society*. Pelayanan pembuatan surat keterangan dilakukan di kantor kelurahan dan terjadi antrian karena proses pembuatan surat masih menggunakan *microsoft office*. Hal tersebut terjadi karena kelurahan kepuharjo lumajang belum memiliki Sistem Informasi Pelayanan yang dapat menangani proses pembuatan surat keterangan yang bisa dilakukan tanpa adanya interaksi langsung antara masyarakat dan petugas kelurahan. Oleh karena itu, kelurahan Kepuharjo Lumajang membutuhkan sistem informasi berbasis Web

dan Mobile yang dapat menjembatani interaksi antara masyarakat, ketua RT, ketua RW, dan petugas kelurahan dalam proses pembuatan surat keterangan. Dengan begitu, proses layanan yang efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif atau dikenal dengan istilah Good governance akan terwujud[3], [4].

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat pada Kelurahan Kepuharjo Lumajang ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mitra antara lain: a) masyarakat tidak perlu mengantri di kantor kelurahan untuk mengajukan pembuatan surat keterangan, b) proses validasi dapat dilakukan dirumah menggunakan laptop/PC maupun smartphone oleh ketua RT dan RW, c) petugas kelurahan mudah dalam mencetak surat berdasarkan data yang sudah tervalidasi melalui website, serta d) masyarakat dapat ikut melakukan pemantauan status surat yang sudah diajukan melalui aplikasi mobile. Sehingga tujuan dari pengabdian untuk menjembatani masyarakat dengan petugas desa sehingga proses pembuatan surat dapat dilakukan tanpa harus ada interaksi langsung bisa terwujud.

ndeskripsikan hasil penelitian dan interpretasi hasil dalam kaitannya dengan referensi yang ada. Referensi yang digunakan adalah referensi utama dengan prioritas lebih dari 80%. Hasil penelitian dapat disajikan dalam bentuk teks, gambar, atau tabel aktif yang dapat diedit oleh editor. Penomoran gambar dan tabel disesuaikan dengan urutan kutipan dalam teks.

1. Meningkatkan Pemanfaatan Teknologi

Berdasarkan koordinasi dengan kepala kelurahan kepuharjo lumajang, teknologi yang digunakan masih sebatas sistem informasi profil kelurahan dan pengaduan berbasis web yang bisa dilakukan oleh masyarakat. Tentu, masalah utama untuk mencegah masyarakat berkumpul di kantor kelurahan ketika hendak mengurus surat keterangan dan kualitas layanan yang efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif atau dikenal dengan istilah Good governance, tidak akan terwujud. Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan berbasis web dan mobile menjadi hal penting yang harus diterapkan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang, dikarenakan dengan adanya Sistem Informasi yang memadai, Kelurahan Kepuharjo akan mampu beradaptasi

terutama dalam proses pelayanan Surat Keterangan guna menunjang Good Governance[4].

2. Meningkatkan Keterampilan dalam Pemanfaatan Sistem Informasi

Kelurahan Kepuharjo Lumajang belum memiliki Sistem Informasi yang memadai untuk mewujudkan pelayanan efisien dan efektif. Hal tersebut terlihat dari proses layanan yang sudah berjalan, dimana pelayanan yang digunakan masih dilakukan secara konvensional. Saat ini, Sistem Informasi yang dimiliki hanya sebatas web profil tentang kelurahan secara umum. Untuk meningkatkan keterampilan dalam pemanfaatan Sistem Informasi terutama untuk petugas kelurahan, ketua RT, ketua RW dan masyarakat, kami akan melatih dan melakukan pendampingan untuk menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam Sistem Informasi yang diusulkan.

3. Meningkatkan Aktivitas Pelayanan Pembuatan Surat

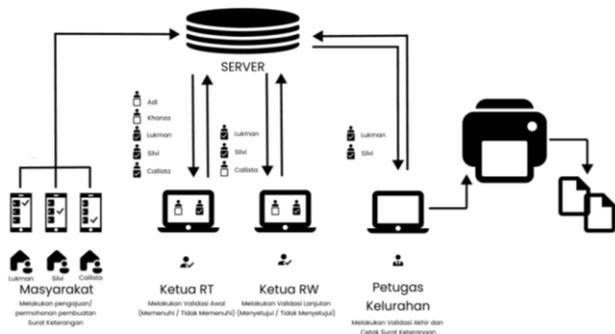
Dengan menerapkan Sistem Informasi Surat Keterangan berbasis web dan mobile, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kelurahan. Masyarakat hanya perlu melakukan pengajuan pembuatan surat keterangan melalui aplikasi mobile. Sedangkan Petugas meliputi ketua RT dan ketua RW dapat melakukan monitoring dan validasi menggunakan laptop/PC maupun smartphone. Sedangkan Petugas Kelurahan dapat menerima data pengajuan yang sudah tervalidasi dan membuat surat melalui website. Masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Kelurahan satu kali setelah menerima notifikasi melalui aplikasi mobile, bahwa surat sudah selesai. Pengambilan surat keterangan tersebut dapat diambil kapanpun di kantor kelurahan atau dapat mencetak surat keterangan secara mandiri.

4. Kemampuan Pelayanan Petugas Perlu Ditingkatkan

Dengan menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan berbasis web dan mobile maka pelayanan bisa dilakukan secara efektif dan efisien. Peningkatan pelayanan tersebut akan dirasakan oleh petugas kelurahan, ketua RW, ketua RT dan masyarakat antara lain



adanya sistem yang menjembatani proses pembuatan surat keterangan tanpa mengantri dan harus datang ke kantor kelurahan lebih dari satu kali. Disamping itu, secara tidak langsung proses layanan dengan berstandar kepada teknologi dan meminimalisir interaksi langsung atau dikenal dengan istilah contactless society dapat terwujud. Gambaran teknologi yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

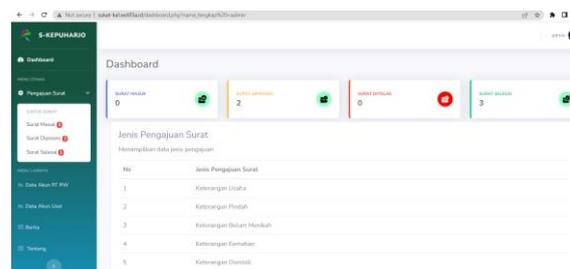
Pada Gambar 4.1 ditunjukkan bahwa Masyarakat dapat melakukan permohonan pembuatan surat keterangan dari rumah atau dari mana saja menggunakan aplikasi mobile selama terhubung dengan internet. Data permohonan tersebut akan divalidasi terlebih dahulu oleh ketua RT berdasarkan dokumen pendukung seperti Scan KTP, KK, dan data pendukung lain yang relevan. Data permohonan yang memenuhi syarat akan tampil di dashboard ketua RW untuk divalidasi lebih lanjut. Selanjutnya, data yang sudah melalui validasi ketua RT dan RW akan tampil di dashboard petugas kelurahan untuk diproses. Surat Keterangan berbentuk PDF sudah tertandatangani dan berstempel kepala kelurahan akan dikirimkan kepada masyarakat di dashboard aplikasi mobile. Masyarakat dapat mencetak surat keterangan tersebut dirumah atau meminta petugas kelurahan untuk mencetak. Dengan adanya Sistem Online Bantu Administrasi Masyarakat (SOBAT) tersebut diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mitra yaitu mewujudkan layanan dengan konsep contactless society dan mendukung Good governance dengan menerapkan proses layanan yang efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif. Tampilan Website SOBAT dapat dilihat pada Gambar 4.2 dan Gambar 4.3.

Sedangkan Aplikasi Mobile SOBAT dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 3. Front End Website SOBAT

Pada gambar 4.2 adalah front end website sistem online bantu administrasi masyarakat dalam sistem sobat masyarakat dapat membuat kebutuhan surat tanpa harus datang ke desa atau kelurahan hanya menggunakan perangkat mobile surat keterangan dari kelurahan / desa sudah dapat diproses



Gambar 4. Back End Website SOBAT

Pada gambar 4.4 adalah back end website sistem online bantu administrasi masyarakat (SOBAT) dalam sistem ini hanya admin yang dapat mengoperasikan dan memvalidasi permintaan surat dari user.



Gambar 5. Dashboard Mobile SOBAT

Pengabdian akan mengaplikasikan Sistem Informasi Surat Keterangan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang, perangkat ini akan upload menggunakan Hosting baru dari niagahoster. Sistem Informasi tersebut nantinya akan diakses

oleh petugas kelurahan, ketua RT dan RW di laptop/PC maupun menggunakan browser pada smartphone. Sedangkan aplikasi mobile akan diinstal di smartphone masyarakat. Proses tersebut akan diaplikasikan pada saat pelatihan dan pendampingan. Pelatihan dan pendampingan tersebut akan dilaksanakan di Kelurahan Kepuharjo Lumajang. Dan kami juga melaksanakan pengujian sistem berdasarkan EGovQual yang akan kami jadikan sebagai feedback dari hasil pelaksanaan pengabdian.



Gambar 6. Kegiatan Pendampingan dan pelatihan

Berikut kegiatan yang telah terpublikasi pada media online dapat dilihat pada tautan dibawah ini . <https://jembertoday.net/penerapan-iptek-layanan-masyarakat-di-kelurahan-kepuharjo-lumajang-guna-menunjang-good-governance/> .

5. Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan program Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Jember pada Kelurahan kepuharjo Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut : Teknologi elektronik surat memudahkan penyimpanan, pencarian, dan penyelenggaraan surat elektronik. Anda boleh dengan mudah mencari, menyusun, dan mengesan surat yang dikirim atau diterima tanpa melewati proses birokrasi yang panjang. Menggunakan elektronik surat membantu mengurangi penggunaan kertas, menjaga sumber daya alam, elektronik surat biasanya mempunyai rekod log yang jelas, membolehkan audit dan pemantauan aktivitas surat dengan lebih baik.

6. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M) PoliteknikNegeri Jember yang telah memberikan dukungan dan pendanaan

sehingga terciptalah salah satu unsur dalam tri darma perguruan tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat.

7. Daftar Pustaka

- [1] H. Sucipto, A. H. Mujiyanto, C. Mashuri, M. Ali, and Mahfudiyanto, "Implementasi Aplikasi E-Surat Pada Perangkat Desa," *Abidumasy*, vol. 01, no. 01, pp. 34–41, 2020.
- [2] A. Syaebani, D. V. Tyasmala, R. Maulani, E. D. Utami, and S. N. Wahyuni, "Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat (Sira) Berbasis Website Dengan Menggunakan Framework Codeigniter," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 59–65, 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.446.
- [3] R. Jefri, "Teori stewardship dan good governance," *J. Ris. Ed. XXVI*, vol. 4, no. 3, pp. 14–28, 2018, [Online]. Available: <https://economicsbosowa.unibos.id/index.php/e/article/view/162>
- [4] M. Mudhofar, "Analisis Implementasi Good Governance Pada Pengelolaan Keuangan Desa," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 21–30, 2022, doi: 10.17509/jrak.v10i1.36763.
- [5] L. Setyowati, "Kinerja Pemerintah Desa Ngampon Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19 Di Desa Ngampon Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali," *Solidaritas*, vol. 6, 2022.
- [6] G. Setyaningsih, "Perancangan Aplikasi E-surat Berbasis Mobile pada Pemerintahan Desa Kedunggede Kecamatan Lumbrir," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 1430–1448, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2128.
- [7] Mukhsin, "Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Kurikulum 2013," *J. Pendidik. Penabur*, vol. No.21/Tahu, no. 77–78, pp. 1–8, 2019, [Online]. Available: <http://www.bpkpenabur.or.id/files/Hal.78-87PerananTeknologiInformasi.pdf>
- [8] H. Husin, L. Hakim, I. Widiastuti, H. Arief Putranto, and D. W. Wijanarko, "Penerapan Sistem Informasi Desa Face To Face Di Desa Serut Kecamatan Panti Jember Dalam Rangka Mendukung Pengembangan Layanan Bantuan Sosial," *J-Dinamika J. Pengabdi. Masy.*, vol. 8, no. 1, pp. 166–171, 2023, doi: 10.25047/j-dinamika.v8i1.3650.
- [9] S. A. Husin Husin, Hendra Yufit Riskiawan, "Straregi pengembangan arsip digital pda jurusan teknologi informasi Politeknik Negeri Jember," *J. Semin. Masional Terap. Ris. Inov.*, vol. 7, no. 1, pp. 82–90, 2021.