

**PRINSIP PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI  
MENGEN SMART DI DESA MENGEN KECAMATAN TAMANAN  
KABUPATEN BONDOWOSO**

Moch. Rizal Efendi, Kahar Haerah M.Si

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, sumber data diperoleh dari Pemerintah Desa Mengen dan masyarakat. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari pembahasan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital dan faktor kendala yang dihadapi meliputi beberapa aspek pemikiran yakni *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pemerintah Desa Mengen dalam menjalankan aplikasi berbasis digital "Smart Mengen" diciptakan dengan kerja sama bersama dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid Probolinggo. Langkah verifikasi pembuatan akun pada aplikasi "Smart Mengen" menempatkan Kasi Pelayanan sebagai operator pada sistem. Dilihat dari beberapa aspek pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mengen dilakukan dengan sangat baik dan melibatkan masyarakat.

**ABSTRACT**

This study aims to determine the application of digital-based public services in Mengen Village, Tamanan District, Bondowoso Regency. The method used in this study is a qualitative approach, the source of the data is obtained from the Mengen Village Government and the community. Collecting data through interviews, observation, and documentation. The results of the discussion in the application of digital-based public services and the obstacles faced include several aspects of thinking, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The Mengen Village Government in running the "Smart Mengen" digital-based application was created in collaboration with the Nurul Jadid Islamic Boarding School Probolinggo. The verification step for creating an account in the

"Smart Mengen" application places the Service Head as an operator on the system. Judging from several aspects of the thinking above, it can be concluded that the implementation of digital-based public services in Mengen Village is carried out very well and involves the community.

## **PENDAHULUAN**

Pada era digital seperti sekarang ini, banyak sekali terjadi perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek masyarakat, salah satunya yaitu perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi. Kemajuan dan perkembangan yang terjadi saat ini dalam bidang komunikasi dan informasi di dukung oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern. Kemajuan teknologi tersebut, membuat hal-hal yang dulunya rumit dan sekarang menjadi efektif dan efisien dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern, juga dapat menciptakan kesempatan baru seperti mempermudah berhubungan dengan orang lain dari jarak jauh, memperluas pengetahuan, dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. kemajuan teknologi komunikasi dan informasi sekarang ini, terjadi dikarenakan hampir seluruh masyarakat tidak dapat lepas dari media komunikasi. Dengan

adanya aplikasi mengen smart di desa mengen , kebutuhan informasi masyarakat tentunya akan lebih mudah diakses. Dari kenyataan yang sebenarnya, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era modern saat ini sangat berdampak luas di berbagai aspek pada aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lainnya. Jika era saat ini masyarakat dihadapkan pada tantangan dari perkembangan saat ini sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Inovasi pelayanan public berbasis teknologi salah satu alat yang dapat digunakan untuk mewujudkan pelayanan akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma Good Governance. Komponen ini untuk menyukseskan akuntabilitas publik adanya sistem transparansi informasi dan komunikasi. Transparansi informasi ini merupakan modal untuk dapat dimanfaatkan dengan menilai kinerja

pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggung jawaban pelaksana sector pelayanan publik atas segala keputusan dan tindakannya.

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis digital di Desa Mengén, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis digital di Desa Mengén, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso?

### **TUJUAN MASALAH**

1. Untuk mendiskripsikan penerapan pelayanan berbasis digital di desa mengén kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan berbasis digital di desa mengén kecamatan tamanan kabupaten bonodowoso

## **II. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempersiapkan, serta menganalisis data sehingga mendapat gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

Metode analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena atau masalah yang diteliti. Menurut Nawawi (1998:63), penelitian dengan dengan metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan-masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek/ objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif yang bersifat dekriptif merupakan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti (Idrus, 2009:24). Sesuai definisi tersebut, penelitian ini dilakukan bukan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan inovasi pelayanan dilihat dari perubahan proses dan metode layanan.

### **LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di desa mengén kecamatan tamanan kabupaten bondowoso. Dalam hal ini focus lokasi penelitian adalah desa mengén.

### **SUMBER DATA**

A. Data Primer Dalam penelitian ini data primer berupa data yang di peroleh langsung dari wawancara mengenai tentang pelayanan yang berbasis digital di desa mengen kecamatan tamanan kabupaten bondowoso.

B. Data Sekunder Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yang lebih dahulu dikumpulkan Dalam penelitian ini menggunakan data berupa, mencari literatur di internet.

## **METODE PENGUMPULAN DATA**

### **A. Teknik Wawancara**

Pada penelitian ini melakukan wawancara secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik.

### **B. Teknik Observasi**

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian yang meliputi kegiatan yang pelaksanaannya langsung pada

tempat di Desa Mengen, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso.

### **C. Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen. Data diambil menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk data sekunder.

### **Metode Penentuan Informan**

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. dengan pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

### **Metode Analisis Data**

1. Pengumpulan Data, data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart dan grafis dalam usaha untuk memberikan singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Secara umum teknik analisis data dapat di bedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif.
2. Reduksi Data, reduksi data adalah bentuk analisis data dengan cara

yang menyederhanakan, mengabstraksikan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang di reduksi tersebut.

3. Penyajian Data, merupakan kegiatan yang ditempuh untuk memahami data-data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan teks naratif yang bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mendiskripsikan masalah penelitian.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti serta tanggap dalam hal yang diteliti langsung di lapangan sehingga dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

#### **Keabsahan Data**

Menurut Moleong (2016:327) bahwa “pelaksanaan teknik

pemeriksaan data di dasarkan atas sejumlah kriteria, yang memanfaatkan dari sesuatu lain diluar data itu untuk keperluan dan pengecekan atau sebagai pembanding data.

### **III HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengem Smart Di Desa Mengem Kecamatan Taman Kabupaten Bondowoso**

Aplikasi Mengem Smart ini dibuat untuk mendukung administrasi pembuatan surat secara online di desa mengem kecamatan taman kabupaten bondowoso. Di dalam aplikasi ini terdapat:

1. Terdapat tombol Darurat meliputi darurat kesehatan dan darurat keamanan desa
2. Terdapat informasi statistik penduduk dan data penduduk dan juga lokasi rumah penduduk
3. Terdapat layanan yang berbasis aplikasi berisi pelayanan pembuatan surat secara online
4. Terdapat menu informasi kejadian berfungsi memberikan informasi terhadap desa terkait kejadian yang terjadi diluar
5. Terdapat histori darurat

6. User dapat mengubah password, lokasi dan nomor telepon

### **Penerapan**

Pada Era yang semakin digital ini, pemerintahan pada desa dituntut untuk dapat memanfaatkan kemajuan yang semakin pesat, yaitu dengan memanfaatkan digitalisasi dalam mempermudah urusan-urusan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Melalui aplikasi “Mengen Smart” yang tercipta melalui kerjasama Pemerintah Desa Menggen dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid Probolinggo. Di dalam aplikasi “Smart Menggen” terdapat item pengurusan kependudukan, kesehatan, pajak, bantuan dan sistem keamanan desa. Sistem keamanan desa yang diciptakan adalah “Kentongan Digital”, inovasi ini memberikan kemudahan dalam menjaga kestabilan keamanan masyarakat. Kentongan Digital ini terhubung ke semua perangkat android milik masyarakat yang mengunduhnya lewat *play store* lalu selanjutnya melakukan verifikasi data ke balai desa setempat. Masyarakat hanya perlu menekan “tombol keamanan” jika terdapat permasalahan yang berhubungan

dengan keamanan, seperti pencurian, adanya laka lantas, atau bencana. Secara otomatis jika masyarakat menekan tombol tersebut, seluruh android milik masyarakat yang mempunyai aplikasi “Smart Menggen” akan memunculkan dering notifikasi beserta dengan tempat kejadian sehingga ketika ada sebuah bencana pihak dari pemerintahan desa langsung menghubungi pihak yang berwajib.

**Tahap-tahap dalam menggunakan aplikasi “Mengen Smart”** yang tersedia di Desa Menggen, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso sebagai berikut:

#### 1. Masyarakat Desa Menggen

Syarat pertama untuk memasuki aplikasi keamanan digital atau yang bisa di sebut mengen smart , syarat pertama yaitu harus masyarakat Desa, karena ketika syarat masuk ke aplikasi tersebut membutuhkan Kartu Keluarga ( KK ).

#### 2. Mempunyai Handphone Android

Syarat yang kedua yaitu jelas masyarakat harus memiliki handphone android.

#### 3. Menginstal Aplikasi di Playstore

Masyarakat harus menginstal aplikasi tersebut di playstore.

#### 4. Konfirmasi ke Desa

Tahap yang terakhir ketika sudah menginstal aplikasi tersebut masyarakat diharuskan ke Kantor Desa Mengén dan membawa kartu keluarga (KK). Operator desa selaku operator dari “Smart Mengén” melakukan proses pendaftaran pada aplikasi, lalu selanjutnya masyarakat dapat mempergunakannya.

#### **Faktor Kendala**

##### Faktor Internal

1. kurangnya intensitas sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait program aplikasi “Smart Mengén” sehingga berdampak pada tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat yang masih belum maksimal.
2. mengenai perizinan pusat perihal *Qcode* yang sampai saat ini belum ditindak lanjuti oleh pemerintah pusat.
3. persoalan jaringan yang menjadi masalah fundamental dalam penerapan aplikasi “Smart Mengén” jelas berdampak pada kelancaran pengguna.

##### **Faktor External**

1. kurangnya adaptasi dari masyarakat terkait dengan kemudahan dalam penggunaan.
2. Terlebih pada masyarakat dengan usia yang tidak lagi muda, jelas akan menimbulkan permasalahan tersendiri. Hal ini lah yang menjadi dampak dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Mengén, berakibat tidak maksimalnya penggunaan aplikasi secara baik dan lancar.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

bahwa penerapan pelayanan publik berbasis aplikasi mengén smart di Desa Mengén, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso dapat dikatakan sudah baik dan sangat perlu untuk diapresiasi oleh seluruh pihak. Masyarakat menjadi mudah dalam pengurusan yang berbasis aplikasi, layanan kependudukan dan adanya stabilitas mengenai keamanan. Hasil baik ini dapat dilihat dari berhasilnya Pemikiran Puranawarman mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari:

- 1 **Tangible:** Kebutuhan fisik yang terdapat di kantor penyedia pelayanan dapat dikatakan sudah sangat

memadahi dalam menerapkan program “Smart Mengan”..

**2 Reliability:** Kemampuan lembaga publik dan para aparatnya untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan relevan dengan situasi yang terdapat di masyarakat. Masyarakat merasakan dampak yang nyata dari apa yang telah dijanjikan oleh pemerintah desa.

**3 Responsiveness:** Sikap tanggap dari para pelayan publik terhadap harapan, keluhan, maupun kecenderungan perubahan yang terjadi di masyarakat menjadi poin utama yang menjadi prioritas dalam berjalannya roda pemerintahan desa pada Desa Mengan. Aparat Desa dituntut untuk menguasai bidang yang sudah menjadi tugas dan fungsinya.

**4 Assurance:** Rasa percaya dan keyakinan kepada para pengguna layanan publik berjalan dengan sangat baik. Data dilapangan

menunjukkan bahwa masyarakat mendapati kesan yang baik dan terlayani dalam segala urusan yang berkenaan dengan pemerintah desa.

**5 Empathy:** Sikap peduli dan penuh perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan layanan diimplementasikan dengan terciptanya aplikasi “Smart Mengan”. Sikap peduli dan penuh perhatian, secara tidak langsung dilakukan dengan aksi nyata melalui perkembangan digital.

#### **Saran**

pemaksimalan sinyal jaringan di seluruh sudut desa agar nantinya seluruh masyarakat dapat menikmati kemudahan “Smart Mengan” yang dihadirkan, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan penggunaan aplikasi “Smart Mengan” agar setidaknya di tiap rumah memiliki aplikasi tersebut, dan yang terakhir adalah semoga perihal perizinan segera ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Bondowoso, dan pihak pemerintah pusat yang terlibat,



sehingga nantinya memunculkan kemudahan-kemudahan tambahan yang dapat dilakukan dalam satu genggam.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fajriansyah, A. (2016). Aplikasi Keamanan Citra Digital Pada Perangkat Berbasis Android Menggunakan Tranformasi Discrete Consine Transform, Kriptografi Twofish, Dan Algoritma Fisher Yates Shuffling. 1-4.
- Hendra Marcos, P. S. (2020). Pelatihan Dan Sosialisasi Aplikasi Kentongan Untuk Komunikasi Digital Warga Di Desa kutasari Baturraden Kabupaten Banyumas. *Pengabdian Mitra Masyarakat (JPMM) Vol. 2 NO. 1 April 2020*, 70-79.
- Muslim, A. I. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui Kentongan Online Polres Jember . *Digital Repository Universitas Jember*, 1-128.
- Permanasari, L. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Sim Pada Satuan Penyelenggara Administrasi Sim ( Satpas ) Satlantas Polres Jember. *Politico*, 629-630.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- .Menpan Nomor 63/KEP/M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Revika Aditama.
- Sinambela, Litjen P. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tucker , 2001 Dalam Penelitian ( Surya , 2016:2 Tantangan Di Abad 21.
- Risky Hersya Pratama, A. H. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi ( TIK ) Elektronik Rukun Tetangga/

Rukun Warga ( e-RT/RW ) ( Studi e-Government Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya. *Administrasi Publik ( JAP )* Vol. 3, No. 12 Hal. 2128-2134, 2128-2132.

Septiyani, I. (2017). Analisa Penrimaan Aplikasi Kentongan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Perpustakaan Online ARS University*, 1-10.

