ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BALADA DI DESA LOBUK KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP

IMPLEMENTATION OF BALADA APPLICATION BASED ADMINISTRATION SERVICES IN LOBUK VILLAGE, BLUTO DISTRICT, SUMENEP DISTRICT

Oleh:
Lailatul Jamila
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Wiraraja Madura
E-mail: lailatuljamila21@gmail.com

ABSTRACT

E-Government is an initiative of the Indonesian government to improve the quality of services by utilizing technology. As well as Lobuk Village in Blutoo District, Sumenep Regency, which has implemented e-Government in providing administrative services based on an android application called BALADA (Village Integrated Service Base). The purpose of this study was to determine the implementation of Balada application-based administrative services in Lobuk Village, Bluto District, Sumenep Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative with a research focus that refers to the George C. theory. Edward III's theory, which are communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data collection techniques in this study using interview, observation and documentation. The results of the research on the implementation of administrative services based on the Balada application show that: first, the implementation of the Balada application has been communicated with socialization to community and youth leaders. Second, the implementation of the Balada application has been supported by resources such as human resources, financial resources, and supporting facilities. Third, implementers can be said to be quite responsive in serving people who request services through the application but still serve people who are still not using the application. Fourth, the implementation of the Balada application involves several stakeholders and already has an SOP.

Keywords:*Implementation, e-Government, Balada Application*

ABSTRAK

E-Government merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Seperti halnya Desa Lobuk yang ada di Kecamatan Blutoo Kabupaten Sumenep yang telah menerapkan e-Government dalam memberikan pelayanan administrasi dengan berbasis aplikasi android yang bernama BALADA (Basis Layanan Terpadu Desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yang mengacu pada teori George C. Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teknik pemgumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi. Hasil penelitian implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

menunjukkan bahwa: pertama, implementasi aplikasi Balada telah dikomunikasikan dengan sosialisasi kepada tokoh masyarakat dan pemuda. Kedua, implementasi aplikasi Balada sudah didukung sumberdaya seperti sumber daya manusia, sumberdaya finansial, dan sarana pendukung. Ketiga, implementor dapat dikatakan cukup responsif dalam melayani masyarakat yang meminta pelayanan melalui aplikasi namun tetap melayani masyarakat yang masih datang ke balai. Keempat, implementasi aplikasi Balada melibatkan beberapa pihak dan sudah memiliki SOP.

Kata Kunci: Implementasi, e-Government, Aplikasi Balada

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam prosesnya tak jarang timbul permasalahan terkait dengan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti keluhan masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan sikap aparatur yang kurang responsif dalam melayani (Sellang et al., 2019:7).

Adanya keluhan seperti hal tersebut tentunya peningkatan sistem pelayanan publik perlu dilakukan salah satunya dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pemerintah daerah sendiri pada saat ini sudah mulai diintegrasikan dalam satu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan dengan salah satu diantaranya penerapan e-Goverment dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang mulai diterapkan di Indonesia (Mulyadi et al., 2021).

Titik awal penerapan e-Government di Indonesia dimulai sejak terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi dan pengembangan e-Government. Salah satu bentuk penerapan e-Government adalah memberikan pelayanan administasi secara *online*. Pelayanan administrasi secara *online* tersebut dapat menggunakan sebuah *website* ataupun dalam bentuk aplikasi.

Hal tersebut seperti yang diterapkan di Desa Lobuk yang ada di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. Penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa Lobuk telah menerapkan sistem *online*. Penyelenggaraan pelayanan berbasis *online* tersebut merupakan impementasi dari Peraturan Desa Lobuk Nomor 6 Pasal 5 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Berdasarkan peraturan tersebut Pemerintah Desa Lobuk berinisiatif untuk membangun sebuah pelayanan berbasis online melalui sebuah aplikasi yang bernama Balada (Basis Layanan Terpadu Desa).

Penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi tersebut merupakan inisiatif dari Kepala Desa Lobuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat, kemudian untuk merealisasikan penyelenggaraan pelayanan berbasis aplikasi Pemerintah Desa Lobuk bekerjasama dengan pihak pengembangyaitu Balada Officer, dimana penamaan dan pembuatan aplikasi dibuat oleh pihak pengembang tersebut dengan berdasar pada permasalahan yang ada di desa. Moh. Saleh selaku Kepala Desa Lobuk menerangkan bahwa aplikasi Balada merupakan terobosan dalam percepatan pelayanan pemerintah Desa Lobuk, dimana aplikasi tersebut merupakan pelayanan publik *online* berbasis aplikasi bagi warga Desa Lobuk dan melalui aplikasi tersebut masyarakat

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Desa Lobuk dapat meminta pelayanan yang berkaitan dengan administrasi (Sumenepkab.go.id, 2021).

Adanya pelayanan berbasis *online* tersebut menjadi salah satu faktor Desa Lobuk dianugrahi sebagai satu-satunya desa mandiri di Kabupaten Sumenep pada tahun 2021 untuk pertamakalinya. Hal tersebut berdasarkan keterangan dari Moh. Ramli selaku Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) 2021 yang mengatakan bahwa salah satu indikator Desa Lobuk mampu meraih prestasi tersebut karena penggunaan IT dalam pelayanan publik dan administrasi desa (Jatim.Santrinews, 2021).

Adanya aplikasi Balada tentu akan memudahkan masyarakat Desa Lobuk dalam memperoleh pelayanan, namun terdapat permasalahan dalam proses pengimplementasian aplikasi yaitu, masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan layanan administrasi melalui aplikasi Balada. Masyarakat lebih banyak memilih layanan administrasi secara *offline*. Hal tersebut berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Sekretaris Desa Lobuk yang memberikan keterangan bahwa dari 4.739 penduduk desa dengan 1.356 Kepala Keluarga, masih 211 orang yang menggunakan aplikasi Balada.Adanya hambatan dan permasalahan tersebut membuat implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi balada masih belum maksimal karena jumlah pengguna aplikasi yang masih minim. Oleh karena itu, penulisan ini mencoba untuk mengkaji tentang bagaimana implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada di Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep.

2. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kebijakan Publik dan Implementasi kebijakan

Menurut Pasolong(2019:47)kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintahan, kebijakan publik harus berorientasi kepada kepentingan publik dan kebijakan publik adalah tindakan pemilihan alternatif untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah demi kepentingan publik. Menurut Eko Handoyo (2012: 96) implementasi

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

kebijakan merupakan kegiatan untuk menjalankan kebijakan, yang ditujukan kepada kelompok sasaran untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III (1980) dalam Subarsono (2006: 90-92). dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sellang (2016:76)adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Pelayanan publik merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada awalnya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan (Maulidiah, 2014:43)

2.3 e-Government

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru *(modern)* antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan;dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan (Indrajit, 2002:4-5).Menurut Antoni et al., (2022:1)*e-Government* atau disebut juga *digital government* adalah bentuk dari aplikasi komponen-komponen infrastruktur TI yang digunakan oleh pemerintah untuk berinteraksi dan berkomunikasi ke masyarakat.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi pada penelitian ini. ***Pertama***, (Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin, Agus Zainal Abidin, 2019) dengan penelitiannya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Di Kota Malang)", dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang dengan menggunakan aplikasi Sakdino telah mendapat banyak respon dari masyarakat namun dalam pengimplemen-tasiannya belum berjalan dengan maksimal

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

karena sosialisasi yang masih kurang, dan keterbatasan menu layanan sehingga masyarakat belum merasa puas dengan aplikasi tersebut.

Kedua, (Wihda Maulani, 2020) dengan judul penelitian "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)" dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-Health telah memenuhi indikator dan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketiga, (Dheska Ranita Setyowati, Anton, Ummu Radiyah, 2019) dengan judul penelitian "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online", dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan website pelayanan administrasi penduduk Desa Kalimanah Wetan telah diimplementasikan dan dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara lebih cepat, laporan kependudukan lebih mudah dan efisien karena data-data yang diperlukan dalam proses peyimpanan dengan database dan terdapat fasilitas cetak surat pengantar dan surat keterangan bagi warga Desa Kalimanah Wetan, Purbalingga.

Keempat, (Asep Syaputra, 2021) dengan judul penelitian "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government", dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi e-Kelurahan berbasis website telah dikembangkan sesuai dengan metode perancangan sistem yang telah dibuat. Aplikasi tersebut dapat dijadikan sebagai media penerapan membangun desa dengan teknologi informasi dan mendukung kemajuan desa sesuai dengan kemajuan pemerintahan dalam pengembangan e-Govenrnment. aplikasi e-kelurahan tersebut diharapkan dapat membantu pengoptimalan pelayanan instansi kelurahan kepada masyarakat secara prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dimana administrasi yang ada pada kelurahan terutama dalam data penduduk dan data administrasi bisa dilakukan disebuah aplikasi e-kelurahan ditampilkan berbasis web.

Kelima, (Sri Fitria Mulyadi, Dadan Kurniansyah, Made Panji Teguh Santoso, 2021) dengan judul penelitian "Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang", dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

aplikasi Sambara dalam administrasi wajib pajak pada masa pandemi pengorganisasiannya sudah cukup baik, para implementor telah memahami bagaimana cara pembayaran pajak online serta sudah memahami tugas dan fungsinya masing-masing. Interpretasi masyarakat terhadap inovasi aplikasi yang dibuat pemerintah dalam pembayaran pajak online dapat diterima dengan baik. Lalu pada penerapan aplikasi tersebut sudah cukup baik, hal itu dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut dalam membayar pajak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moloeng dalam Agustinova (2015:9)penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara menyeluruh, dengan cara menguraikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks tertentu yang alamiah dan dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pihak terkait yaitu dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada informan. data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung berupa bahan pustaka, literatur, buku, artikel, jurnal maupun penelitian terdahulu dan situs internet.

Pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta *(participation observation)*, wawancara mendalam *(indepth interview)* dan dokumentasi(Sugiyono, 2019:297).Teknik analisa data dilakukan dengan cara pengumpulan data (*data collection)*, reduksi data *(data reduction)*, dan penyajian data *(data display)* , dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*concluion drawing/verification)*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Lobuk, Pemerintah Desa Lobuk sudah mengkomunikasikan mengenai kebijakan yang mereka buat yaitu sistem pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada, dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilaksanakan tergolong menjadi dua tahapan, yaitu dimana Pemerintah Desa Lobuk juga memberikan sosialisasi sejak awal sebelum aplikasi di *launching.*Sekretaris Desa Lobuk pada saat wawancara

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

menerangkan bahwa sosialisasi dilakukan dalam bentuk musyawarah desa saat pertemuan bulanan RT/RW yang juga dihadiritokoh masyarakat dan tokoh pemuda untuk mewakili seluruh masyarakat Desa Lobuk. Pada sosialisasi Pemerintah Desa Lobuk sudah menjelaskan terkait alasan mereka ingin membangun aplikasi, alasannya adalah karena Pemerintah Desa Lobuk ingin menerapkan sistem *e-Government* ditengah perkembangan zaman yang semakin digital dalam bentuk aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam meminta pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Alasan itulah kemudian yang membuat masyarakat yang hadir pada saat itu mengapresiasi keinginan pemerintah desa, dan karena apresiasi tersebut Pemerintah Desa Lobuk memutuskan untuk membuat aplikasi. Setelah aplikasi di *launching* Pemerintah Desa Lobuk kembali melakukan sosialisasi dengan dua cara yaitu *offline* dan *online*. Sosialisasi secara *offline* atau secara langsung diberikan setiap ada forum musyawarah seperti saat pertemuan bulanan RT/RW yang dihadiritokoh pemuda dan tokoh masyarakat, kemudian setiap ada acara di balai desa dan di kumpulan-kumpulan seperti kumpulan NU.Sedangkan sosialisasi secara *online* diberikan melalui media sosial seperti *facebook* dan *whatsapp*. Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan Pemerintah Desa Lobuk tersebut dapat dilihat dari gambar 4.1, 4.2, 4.3, dan 4.4 sebagai berikut.

Gambar 4.1
Sosialisasi di acara forum bulanan RT/RW



Sumber: Data Dokumentasi Pemerintah Desa Lobuk 2021

Gambar 4.2
Sosialisasi di media sosial Facebook



Sumber: Data Dokumentasi Pemerintah Desa Lobuk 2023

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Gambar 4.3
Sosialisasi di acara kumpulan NU



Sumber: Data Dokumentasi Pemerintah Desa Lobuk 2021

Gambar 4.4
Sosialisasi setiap acara-acara di balai



Sumber: Data Dokumentasi Pemerintah Desa Lobuk 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Lobuk, setelah sosialisasi diselenggarakan, dari masyarakat sendiri sudah banyak yang mengetahui tentang informasi mengenai aplikasi Balada, namun untuk menggunakan aplikasi masih sedikit karena beberapa faktor yaitu masyarakat gaptek tidak terbiasa dengan pelayanan *online* dan pola pikir masyarakat yang tidak berubah dimana mereka lebih suka langsung ke Balai Desa.Untuk itu lebih banyak masyarakat yang datang langsung ke Balai Desauntuk meminta pelayanan, hal tersebut dibuktikan dari rekap data jumlah pengguna aplikasi yang hanya berjumlah 211 orang saja seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Berikut ini merupakan data pengguna tabel berdasarkan alamat dan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Data Pengguna Balada Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	107
Laki-Laki	104
	211

Sumber: Data Pemerintah Lobuk 2023

Tabel 4.2
Data Pengguna Balada Berdasarkan Alamat

No	Nama Dusun	Jumlah
1	Tarogan	48
2	Lobuk	69
3	Kopao	55
4	Aengnyior	39
		211

Sumber: Data Pemerintah Lobuk 2023

4.2 Sumberdaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan seperti Kepala Desa Lobuk, dalam rangka mensukseskan implementasi aplikasi Balada ini, Pemerintah Desa Lobuk sudah menyediakan sumberdaya-sumberdaya

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

untuk mendukung implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada. Sumberdaya-sumberdaya tersebut diantaranya yaitu sumberdaya manusia yang terdiri dari orang-orang yang memiliki keahlian di bidang IT yaitu operator untuk mengoperasikan atau menjadi admin Balada dan untuk pembangunan aplikasi secara teknis, pemerintah desa bekerjasama dengan pihak pengembang yaitu Balada Officer.

Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial juga telah disediakan oleh Pemerintah Desa Lobuk yang bersumber dari APBDes dengan sejumlah 20 juta yang digunakan untuk biaya pembuatan dan pemeliharaan aplikasi serta anggaran Wifi sebesar 640 ribu pertahun. Selain itu, fasilitas pendukung seperti pelatihan berupa Bimtek juga diberikan oleh pihak pengembang yaitu Balada Officer kepada operator sebagai admin balada untuk mengetahui bagaimana prosedur dan cara mengoperasikan, selain itu Bimtek untuk perangkat desa untuk mengetahui prosedur atau cara menggunakan aplikasi. Berikut ini merupakan dokumentasi Pelatihan Bimtek yang diselenggarakan di Balai Desa bersama Balada Officer.

Gambar 4.5 Pelatihan Bimtek



Sumber: Data Dokumentasi Pemerintah Desa Lobuk 2021

Operator desa juga menerangkan pada saat wawancara bahwa tidak hanya diberikan pelatihan, namun operator juga disediakan fasilitas laptop dan Wifi di Balai Desa. Disisi lain kekurangan dalam aplikasi balada ini yaitu masyarakat masih perlu mengambil atau menjemput surat ke balai karena tidak ada fasilitas pengantaran surat ataupun tidak dapat mencetak surat langsung melalui aplikasi tersebut.

4.3 Disposisi

Sikap dan karakter yang dimiliki Pemerintah Desa Lobuk dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi berbasis Balada dapat dilihat dari bagaimana responsivitas mereka dalam melayani masyarakat yang meminta pelayanan melalui aplikasi balada dan bagaimana menyikapi permasalahan yang ada.Berdasarkan hasil wawancara, Pemerintah Desa Lobuk sudah cukup responsif dalam melayani masyarakat yang

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

meminta pelayanan melalui aplikasi, selain itu juga dibuktikan dari masyarakat sendiri yang menilai bahwa pemerintah desa cukup responsif dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi Balada hal tersebut sesuai dengan pengalaman mereka dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi sebagai bentuk dukungan/ partisipasi mereka terhadap Pemerintah Desa Lobuk.

Sikap seorang implementor juga dilihat dari bagaimana implementor menghadapi permasalahan yang terjadi, seperti masyarakat yang tetap memilih meminta pelayanan langsung ke Balai Desa dari pada menggunakan aplikasi. Mengenai permasalahan tersebut Pemerintah Desa Lobuk belum menemukan solusi dan pemerintah desa namun tetap menerima dan melayani masyarakat yang datang ke balai.

4.4 Struktur Birokrasi

Pemerintah Desa Lobuk dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi berbasis aplikasi balada melibatkan beberapa pihak yang dibentuk tim yang sudah tercantum di SK Nomor 188/23/KEP/435.306.109/2020 tentang Pelaksana Balada. Pada tim tersebut melibatkan beberapa pihak seperti dari kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, operator desa, perwakilan tokoh masyarakat dan tokoh pemuda serta rekanan/pihak pengembang.

Tidak hanya struktur organisasi saja namun salah satu dari aspek yang penting dalam struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (Standard Operating Procedures atau SOP), danberdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Lobuk, Pemerintah Desa Lobuk dalam menerapkan aplikasi Balada sudah memiliki SOP yaitu SOP instalasi dan registrasi sebagai prosedur untuk caramenginstal dan mendaftar aplikasi, lalu ada juga SOP prosedur untuk mengakses fitur-fitur aplikasi seperti cara mengakses fitur surat.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Implementasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Balada merupakan sebuah inisiatif dari Pemerintah Desa Lobuk. Pembangunan aplikasi sendiri bekerjasama dengan pihak pengembang yaitu Balada Officer, dimana pembuatan dan penamaan aplikasi berasal dari pihak tersebut. Pada proses implementasi aplikasi balada sendiri Pemerintah Desa Lobuk telah mengkomunikasikan kepada masyarakat dengan cara memberikan sosialisasi yang dilakukan dalam dua tahap, yaitu sebelum dan setelah aplikasi di *launching*. Sosialisasi dilaksanakan dengan dua cara yaitu *offline*yang dilaksanakan saat pertemuan bulanan RT/RW, setiap ada

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

acara di Balai Desa dan di forum-forum masyarakat., cara yang kedua yaitu *online* melalui media sosial seperti *whatsapp* dan *facebook*, namun tidak semua masyarakat menggunakan aplikasi Balada karena lebih memilih datang langsung ke balai untuk meminta pelayanan.

Sumberdaya, implementasi aplikasi Balada menghabiskan anggaran sebesar 20 juta serta menghabiskan anggaran Wifi sebesar 640 per tahun. Pembuatan aplikasi Balada bekerjasama dengan pihak pengembang yaituBalada Officer dan implementasi dilaksanakan oleh operator yang memiliki kompetensi di bidang IT. Fasilitas yang diberikan adalah bimtek, laptop, dan Wifi di Balai Desa. Kelemahan dari aplikasi ini adalah masyarakat tidak bisa mencetak surat secara langsung.

Disposisi, Pemerintah desa sudah dapat dikatakan cukup responsif dalam melayani masyarakat ketika meminta pelayanan melalui aplikasi Balada dan ketika ada keluhan. Sebagian masyarakat sudah menggunakan dan memanfaatkan aplikasi seperti dalam hal meminta pelayanan administrasi, namun pemerintah desa lobuk tetap melayani masyarakat yang masih datang ke balai.

Struktur Birokrasi, Pemerintah Desa Lobuk melibatkan beberapa pihak dalam melaksanakan implementasi aplikasi Balada yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Perangkat Desa, Operator Desa, perwakilan tokoh masyarakat dan tokoh pemuda serta pihak pengembang. Pihak-pihak tersebut tersusun dalam bentuk tim yang tercantum dalam SK Nomor 188/23/KEP/435.306.109/2020 tentang Pelaksana Balada. Pemerintah Desa Lobuk dalam menerapkan aplikasi balada sudah memiliki SOP.

b. Saran

Diharapkan Pemerintah Desa Lobuk lebih memaksimalkan sosialisasi dengan memberikan alternatif solusi yang lain seperti membuat konten-konten yang kreatif mengenai aplikasi Balada di sosial media seperti *Instagram, Facebook* dan *WhatsAp*p. Diharapkan Pemerintah Desa Lobuk lebih berupaya merubah kebiasaan masyarakat yang masih meminta pelayanan ke balai. Misalnya melalui pemberdayaan tokoh masyarakat, pemuda, dan ketua RT/RW dengan memberikan pelatihan mengenai sadar pentingnya teknologi informasi.

Melibatkan tokoh masyarakat dan tokoh pemuda dalam memberikan sosialisasi, misalnya dengan mengundang dari tokoh masyarakat dan pemuda-pemudi pada setiap dusun secara bergilir untuk memberi sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi sebagai sarana mendapatkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif.Diharapkan Pemerintah Desa Lobuk dapat

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

menyempurnakan aplikasi dengan meng-update aplikasi dan menambah item *print out* surat agar masyarakat bisa mencetak surat sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2006). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung. Alfabeta.

Agustinova, D. E. (2015). Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktik. Yogyakarta. Calpulis.

Antoni, D., Herdiansyah, I. M., & Akbar, M. (2022). *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada. Fajrillah. (2022). *E-Goverment*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.

Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. Semarang. Widya Karya.

Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo. Respon Publik, 13(5), 95–100.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Goverment*. Yogyakarta: Andi.

Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Goverment Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program e-Health di Kota Surabaya). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.

Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: *CV. Indra Prahasta* (I).

Mulyadi, S. F., Kurniansyah, D., & Santoso, M. P. T. (2021). Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 184–193.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Radiyah, U., Setyowati, D. R., & Anton, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online. *INFORMAL: Informatics Journa*l, 4(1), 10-17.

Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad press.

Sellang, K. (2016). Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: *Ombak*.

Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan. Qiara Media Partner.

Subarsono. (2006). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi. Yogyakarta. Pustaka Belajar.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388.

https://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/pertama-di-sumenep-pemdes-lobuk-layani-administrasi-berbasis-aplikasi-android

https://jatim.santrinews.com/desa-lobuk-juara-4-desa-mandiri-tingkat-regional/