

**OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI
KANTOR DESA LINGSAR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**PROGRAM SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KANTOR DESA LINGSAR

Oleh :

MEGA RISTU DARNIANTI

NIM. 2019B1B042

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada tanggal 11 Januari 2023

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing 1



Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S.
NIDN. 0031126484

Pembimbing II



Muhammad Aprian Jaelani, S.AP., M.AP.
NIDN. 0804049501

Mengetahui,.

Ketua Program Studi Administrasi Negara



Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN

OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KANTOR DESA LINGSAR

Oleh ;

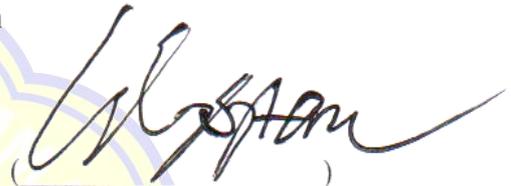
MEGA RISTU DARNIANTI

2019B1B042

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Januari 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S.

NIDN.0031126484



Ketua

Muhammad Aprian Jailani, S.AP., M.AP.

NIDN. 0804049501



Anggota I

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.

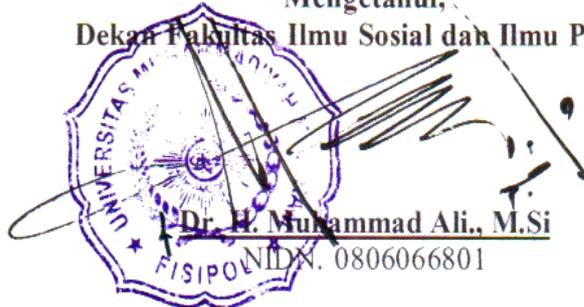
NIDN. 0815118302



Anggota II

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 10 Januari 2023
Mahasiswa,



MEGA RISTU DARNIANTI
2019B1B042



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Ristu Darnianti
NIM : 2019B1B042
Tempat/Tgl Lahir : Mapin Rea, 9 November 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp : 085 903 786 966
Email : megarestu717@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor
Desa Lingsar.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 29 &

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Januari 2023
Penulis



Mega Ristu Darnianti
NIM. 2019B1B042

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Ristu Darnianti
NIM : 2019B1B042
Tempat/Tgl Lahir : Mapin Rea, 9 November 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085903786966 / megarestu717@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor
Desa Lingsar.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Januari 2023
Penulis



Mega Ristu Darnianti
NIM. 2019B1B042

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

HIDUP ADALAH SENI MENGGAMBAR TANPA MENGHAPUS
MENATAP LANGIT BEGITU TINGGI SEPERTI HARAPAN ORANG TUA
CUKUP PROSESNYA SAJA YANG PAHIT, HASILNYA HARUS MANIS
TIDAK PENTING ORANG MEMANDANG TENTANG KITA, HIDUPLAH
SEBAGAIMANA DIRI KITA

MOTIVASI TERTINGGI ADALAH KETIKA KITA DI REMEHKAN
JIKA MEREKA MENUNGGU KITA UNTUK MENYERAH, MAKA BUATLAH
MEREKA MENUNGGU UNTUK SELAMANYA

(NARUTO SHIPPUDEN)

Karya Ilmiah ini ku persembahkan untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta
(Drs. H. Moh. Darmansyah dan Erni Ismail HR), kedua Bibi ku tersayang, (Mayuz Hannon dan Sri Rohayu), beserta Saudara Saudari ku yang aku banggakan (Erda, Rizki, Eva, Evi, Rizka, Sahwa, Nabila, Ari, Dani, Dan Nanang).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Drs. H. Abdul Wahab, M.A.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. Rossy Maunofa Hidayat, S.IP., M.IP dan Wakil Dekan 2 Amin Sales, S.Sos, M.I.Kom
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP Selaku Pembimbing II dan Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol UMMat.
6. Bapak Drs. H. Mustamin H. Idris, MS. Selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Teman-teman seperjuangan yang saya banggakan Nova, Lova, Aldi, Leni, Ika, Ketti, Tedi, Sutarli, Angga, Mutmainnah, dan Serli.
8. Seorang pria baik yang mendukung saya dari awal hingga saat ini Irfan.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, Februari 2023

Mega Ristu Darnianti

OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KANTOR DESA LINGSAR

Mega Ristu Darnianti¹, Mustamin H. Idris², Muhammad Aprian Jailani³

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan masyarakat, kepuasan masyarakat, faktor penghambat dan pendukung pelayanan berbasis online di Kantor Desa Lingsar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat berbasis online di Kantor Desa Lingsar berjalan dengan baik, dilihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan berbasis online di Kantor Desa Lingsar dalam kategori baik. Faktor penghambat pelayanan berbasis online di Desa Lingsar terdapat komunikasi dalam bentuk sosialisasi, sumber daya manusia, dan sarana yang belum memadai dengan kapasitas berbasis online. Sehingga diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan berbasis online agar tidak statis untuk melayani masyarakat Desa Lingsar, perlu pengadaan fasilitas pendukung yang memadai.

Kata kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Berbasis, Online.

OPTIMIZATION OF ONLINE-BASED COMMUNITY SERVICES AT THE LINGSAR VILLAGE OFFICE

Mega Ristu Darnianti¹, Mustamin H. Idris², Muhammad Aprian Jailani³

ABSTRACT

The goal of this study is to assess how well community services are being implemented, how satisfied the community is with them, what barriers they face, and what internet services they can rely on for support. Descriptive research with a qualitative approach is the type of study employed, and the methods used to obtain the data were observation, interviews, and documentation. The study's findings show that the Lingsar Village Office's online community services are operating successfully, as evidenced by the high level of community satisfaction with those services. The lack of human resources, poor facilities with online-based capacities, and communication in the form of outreach are the barriers to online-based services in Lingsar Village. It is required to give enough supporting facilities so that it is anticipated to be able to enhance the caliber of online-based services so that they are not static to serve the residents of Lingsar Village.

Keywords: *Optimization, Service, Based, Online.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, berkah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor Desa Lingsar*”. Penelitian yang dibuat oleh peneliti sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan dan pengajaran dari dosen pembimbing serta dukungan dari keluarga, teman, kerabat dan saudara. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs.H. Mustamim H. Idris.,MS selaku pembimbing utama dan Muhammad Aprian Jailani., S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan, saran, motivasi dan kesabaran dalam membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Mataram,

2023

MEGA RISTU DARNIANTI
2019B1B042

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASME	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
ABSTRAK	x
SUMMARY	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	9
1.3.Tujuan Penelitian	9
1.4.Manfaat Penelitian	9
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1.Penelitian Terdahulu	12
2.2.Pengertian dan Ruang Lingkup Optimalisasi	16
2.3.Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	19
2.4.Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	22
2.5.Ruang Lingkup Pelayanan Berbasis Online	24
2.6.Pelayanan Publik di Desa Lingsar	28

2.7.Kerangka Berpikir.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
3.1.Jenis penelitian.....	31
3.2.Lokasi penelitian.....	31
3.3.Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	32
3.4.Teknik Penentuan Informan/Narasumber	33
3.5.Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.Validasi Data.....	35
3.7.Uji Validitas Data	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1.Profil Lokasi Penelitian.....	38
4.2.Gambaran Website Di Desa Lingsar.....	39
4.3. Optimalisasi Pelayanan Berbasis Online di Desa Lingsar	54
4.4.Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Berbasis Online	64
BAB V.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2.Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

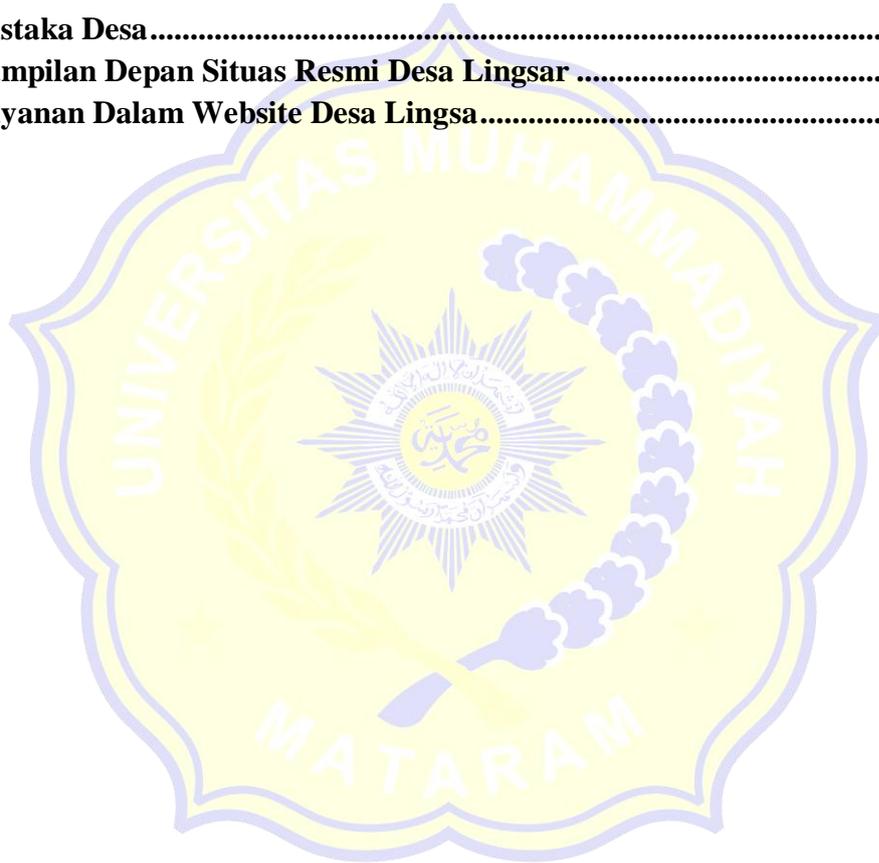
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Ruang Lingkup Pelayanan Berbasis Online.....	26
4.1	Mekanisme, prosedur pelayanan berbasis online di Desa Lingsar	57
4.2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas Pendukung	65
4.3	Standar Pelayanan Surat Mandiri berbasis online di Desa Lingsar	62



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	Pelayanan Online Desa Lingsar	7
4.1	Tampilan Website Pelayanan Berbasis Online	39
4.2	Profil Desa.....	40
4.3	Berita atau Informasi.....	41
4.4	Informasi Program Unggulan dan Potensi Wisata	42
4.5	Produk Hukum PPID	43
4.6	Pustaka Desa.....	44
4.7	Tampilan Depan Situas Resmi Desa Lingsar	45
4.8	Layanan Dalam Website Desa Lingsa.....	46



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era informasi adalah periode bersejarah yang dimulai pada abad-20, pergeseran tradisionalisme ke industrialisasi ditandai dengan adanya revolusi industri menjadi penanda terhadap perkembangan baru bagi umat manusia. Perkembangan dunia mengalami pertumbuhan yang pesat ditandai dengan kemajuan teknologi di bidang jasa dan non jasa. Sebelum kemunculan teknologi pelayanan masih menggunakan cara yang manual, artinya seluruh pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan non pemerintah dalam urusan administratif dapat memicu konflik atas pelayanan seperti harus mengantri ditengah urusan administrasi sangatlah urgent sehingga pelayanan mulai dimodifikasi seiring kemajuan dari zaman yaitu pelayanan yang sifatnya adalah digitalisasi dan sekaligus menjadi solusi bagi ilmu administratif dalam memberikan pelayanan yang baik yakni efektif dan efisien (Sahrul, 2019). Seiring perkembangan teknologi bagi manusia, dengan adanya teknologi sebuah kenyataan dalam kehidupan baru bagi kemudahan manusia dalam mengakses kebutuhan administrasinya. Di dalam kemajuan tersebut, teknologi berisikan pula berbagai macam informasi yang disuguhkan kepada masyarakat.

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi, kebutuhan akan sistem pelayanan online yang cepat, akurat dan tepat waktu merupakan suatu hal yang mutlak dan sangat

berpengaruh dalam berbagai bidang. Dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah kita dalam melakukan pengolahan data sehingga dapat menghemat waktu, ruang, dan biaya (Rachman et al., 2019).

Kendati demikian, kemajuan zaman dan keberadaan pandemi Covid-19 juga menyebabkan berbagai macam sektor terhambat *wabilkhusus* di sektor pelayanan. Sehingga seluruh sektor mulai



berbondong-bondong untuk menggunakan teknologi sebagai basis utama untuk berkomunikasi dan melayani, karena seluruh sektor perekonomian, pendidikan, transportasi hingga pelayanan publik harus terhambat (Fina, September 2020). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan segala macam kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara efektif dapat memberikan kepuasan-kepuasan kepada masyarakat dengan upaya yang terus dilakukan oleh pemerintah (Rifaid, 2022). Pelayanan juga memiliki peran penting bagi maju dan mundurnya suatu institusi, lembaga atau perusahaan sebagaimana menurut Freed Luthans, (Hasyim, 2020) :

“Pelayanan adalah sebuah prosedur pemenuhan keperluan melewati kegiatan orang lain atau alat yang digunakan dalam melibatkan segala persoalan yang ditunjukkan orang lain untuk mengatasi masalah”.

Melalui hal itu, untuk mengatasi masalah diperlukanlah pelayana yang dapat menyelesaikan masalah dengan alat teknologi agar tidak terhambatnya seluruh aktivitas bahkan berhenti segala macam aktivitas pelayanan karena dapat memberikan suatu kemunduruan bagi lembaga bila tidak mengatasi kebutuhan publik khususnya dalam bidang pelayanan ditengah diterjang wabah Covid-19 sampai dengan kebijakan-kebijakan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan seterusnya.

Selain hal itu, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan dikarenakan pelayanan publik dipicu dengan kemajuan suatu teknologi dan adanya Covid-19 yang tentunya dapat menjadi paradigma baru dalam ilmu administrasi. Sebagai paradigma baru dari ilmu administrasi negara/publik meletakkan pelayanan yang dapat mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) bagi seluruh warga negara (Hardiansyah, 2018).

Begitupun dengan pelayanan publik yang menghasilkan peraturan perundangan atau kebijakan yang diorientasikan kepada fungsi dan tugas utamanya (Wiratno, 2020). Pelayanan publik merupakan tugas penting bagi Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah Desa. Itulah mengapa vital bagi pemerintah untuk tetap menjalankan pelayanannya sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 butir 1 dan 2 yang berbunyi (RI, 2009) :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

“Butir 2 “penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dengan 3 fungsi pokoknya ialah fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Ketiga tugas dan fungsi pemerintah

tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah Desa yang mencakup pelayanan publik yang berbasis dengan teknologi. Pelbagai usaha dan inovasi sudah dilakukan untuk mencapai terselenggaranya tujuan negara dengan mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan tugas pengabdianya kepada masyarakat. Ditengah kemajuan dan kemunculan Covid-19 pada tahun 2020 dapat menyebabkan seluruh sektor untuk dapat memanfaatkan media teknologi sebagai alat untuk dapat memberikan pelayanan tanpa henti kepada masyarakat, sebagaimana Presiden Indonesia Joko Widodo memberikan respon yang baik terhadap kemajuan zaman untuk dapat mendorong Indonesia menjadi salah satu inovasi digital pelayanan, dalam pernyataannya pada konferensi pers (Angga, 2021) :

“Saya ingin tegaskan, inovasi digital pelayanan publik Indonesia akan terus berjalan, publik adalah mitra pemerintah, kepercayaan harus diperkuat melalui kemitraan yang terbuka dan inklusif”

Dengan pernyataan dari Presiden Jokowi seluruh Pemerintah Kabupaten sampai lapisan Pemerintah Desa mencoba berlomba-lomba untuk membuat pelayanan berbasis media atau online. Seluruh pelayanan berbasis online untuk mendorong efektivitas pemerintah agar dapat memberikan kemudahan, kemajuan, dan ketepatan bagi seluruh pemerintah desa khususnya di Desa Lingsar, Kecamatan Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Namun hal itu, masih kerap tidak dapat berjalan sesuai apa yang diinginkan sebagaimana

dalam rilis OMBUDSMAN bahwa didalam pelayanan administrasi kependudukan masih pada angka 70% belum tersedia dan belum dapat di optimalisasikan mengenai pelayanan online (Amirullah, 2019).

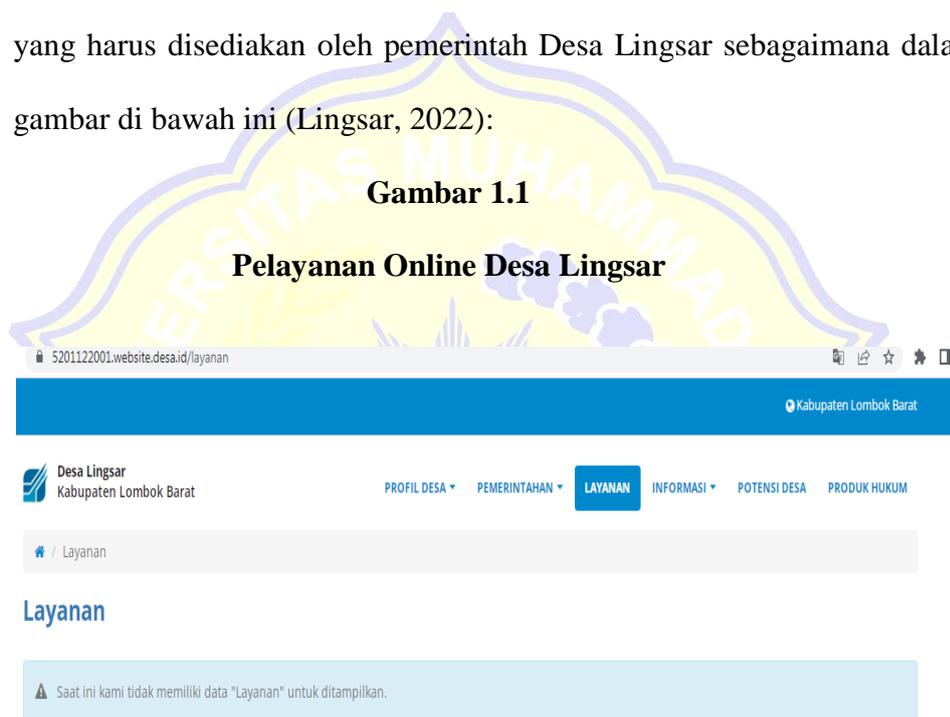
Begitupun halnya di Desa Lingsar yang belum sepenuhnya dapat mengoptimalkan pelayanan berbasis online, sebagaimana Ombudsman RI mengatakan dalam pertemuan yang di gelar di Pendopo Bupati Lombok Barat ditetapkan sebagai daerah dengan tingkat kepatuhan rendah atau zona merah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebagai daerah yang masuk dalam kepatuhan rendah atau zona merah tentu itu menjadi tugas Bupati Lombok Barat untuk dapat berupaya keras untuk menyediakan layanan kepada masyarakat secara penuh sebagaimana komitmen yang telah di buat oleh Bupati Lombok Barat (Rido, 2019) :

“Meminta keseriusan bagi pimpinan SKPD agar dapat meningkatkan kepatuhan terhadap undang-undang pelayanan publik”.

Menanggapi hal tersebut, Desa Lingsar adalah salah satu desa yang ada di wilayah Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat yang merupakan Ibu Kota Kecamatan Lingsar. Walaupun di Desa Lingsar sudah menggunakan pelayanan online semenjak tahun 2016, akan tetapi masih belum mampu mengoprasionalkan pelayanan melalui online secara maksimal.

Berkenaan dengan pelayanan yang masih belum maksimal, pemerintah Desa Lingsar masih memiliki keterbatasan yaitu mengenai

pengoprasionalan aprator dan sarana-prasarana sesuai dari hasil observasi peneliti walaupun di Desa Lingsar Sendiri sudah menggunakan pelayanan sejak tahun 2016 namun keterbatasannya masih kerap menjadi masalah khususnya untuk mengoptimalisasikan pelayanan berbasis online, karena dalam website yang sudah di buat oleh pemerintah Desa Lingsar belum menyediakan kebutuhan administratifnya seperti layanan surat-menyurat yang harus disediakan oleh pemerintah Desa Lingsar sebagaimana dalam gambar di bawah ini (Lingsar, 2022):



Sumber : Desa Lingsar, <https://5201122001.website.desa.id/layanan>

Kendati demikian, tugas dan tanggung jawab pemerintah sebagai lembaga yang senantiasa dapat memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat secara mudah dan mampu diakses masih memiliki keterbatasan dalam hal administratifnya ditengah kemajuan dan kekuatan yang dimiliki sebagaimana UU No 14 tahun 2008 tentang Informasi dan

Transaksi Elektronik pada pasal 3 Juncto 4 yang berbunyi (Pemerintah, 2010):

“Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi”.

“Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektronikmagnetik, optikal, atau sejenisnya yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto dan sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”.

Selain hal itu, masyarakat masih minim pemahaman untuk menggunakan pelayanan berbasis online untuk menggunakan layanan administratif yang disediakan oleh pihak pemerintah Desa Lingsar. Dari observasi peneliti bahwa sarana-prasana yang dimiliki khususnya di alat pembantu untuk mengoprasionalakan pelayanan online dengan kapasitas sarananya hanya 1 komputer dan satu petugas yang tentunya dapat menghambat pelayanan khususnya pada pelayanan berbasis online, karena tidak dapat mengakomodir pelayanan kepada masyarakat di tengah keterbelakangan masyarakat khususnya di Desa Lingsar.

Maka berdasarkan pemaparan diatas, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online di Kantor Desa Lingsar.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengimplementasian dalam mengoptimalkan pelayanan masyarakat berbasis online di Desa Lingsar..?
2. Sejauhmana kepuasan masyarakat terkait pelayanan berbasis online di Desa Lingsar.?
3. Apakah faktor penghambat dan pendukung pelayanan masyarakat berbasis online di Desa Lingsar.?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online di Desa Lingsar.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terkait pelayanan berbasis online di Desa Lingsar.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan masyarakat berbasis online di Desa Lingsar.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat menjadi cerminan atas desa-desa yang ada diseluruh Indonesia untuk menggunakan pelayanan online kepada masyarakat sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan masyarakat berbasis online, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

a. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang sangat penting bagi para pembaca, menambah pengetahuan tentang pelayanan masyarakat berbasis online di Desa Lingsar. Serta dapat menambah dan membuka cakrawala alam berfikir tentang pentingnya pelayanan masyarakat berbasis online dan dapat memudahkan penyelenggara untuk melayani masyarakat atas akses kebutuhan administratif di Kantor Desa Lingsar.

b. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan, masukan dan memberikan banyak referensi khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang dapat dijadikan sebagai landasan dan pengetahuan baru terutama bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap hal-hal yang peneliti teliti khususnya tentang Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online di Kantor Desa Lingsar.

c. Secara Akademis

Secara akademisi, Penelitian mengenai Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor Desa Lingsar akan menyajikan wawasan atau pengetahuan yang lebih maju atas Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor Desa Lingsar, serta dapat memberikan sumbangsih atau manfaat atas perkembangan ilmu pengetahuan

khususnya bagi program studi Administrasi Publik dan bagi masyarakat tentunya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, untuk terhindar dari plagiat dan pendalaman kajian dari penelitian terdahulu penting bagi peneliti dalam memahami masalah yang akan dibahas. Penelitian terdahulu berisikan hasil-hasil penelitian oleh peneliti sebelumnya dalam bentuk skripsi, jurnal, artikel bahkan tesis yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dan cukup relevan dengan penelitian tentang pelayanan masyarakat berbasis online adalah sebagai berikut :

1. Rafida, (2019). Dengan judul *“Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang”*. Penelitian yang dilakukan oleh Hasna Rafida berfokus kepada analisis efektivitas aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan *online* (simponie) dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* di dinas penanaman modal. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar efektivitas aplikasi simponie dalam pelayanan perzinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Serang. Metode yang digunakan adalah kauntitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*

sebanyak 88 responden. Analisis data dilakukan melalui pengujian statistik menggunakan program SPSS versi. 20 dengan hasil penelitian dinyatakan tidak efektif karena mendapatkan penilaian kurang dari 60% didasarkan pada kriteria uji hipotesis.

2. Simamora, (2018). Dengan penelitian yang berjudul "*Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government*". Penelitian yang dilakukan oleh Beltamero Simamora bertujuan untuk mengetahui inovasi pelaksanaan pelayanan Pemerintah Desa Panggunharjo melalui *e-government* dengan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif untuk dapat menerangkan dan menulis peristiwa yang ada berdasarkan fakta-fakta, lalu menganalisis fakta menjadi suatu keterangan yang shahih dengan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Panggunharjo, dalam penerapan ICT dapat memberikan pelayanan publik dan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel serta pelayanan menjadi mudah dan efisien dengan alat atau jalan untuk dapat terhubung dengan mudah dengan masyarakat ialah dengan menggunakan ialah *fanspage*, *gruop facebook* dan forum jagoan warga. Namun hal itu masih belum optimal sehingga pemerintah desa mencoba untuk menginovasikan kemampuan di bidang ICT dengan membuat SISPEMDES dan SIAK pada bidang pelayanan tanpa dipungut biaya oleh Pemerintah Desa.
3. Efendi, (2021). Dengan judul penelitiannya penelitian mengenai "*Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Meng*

Smart Di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso". Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso dengan metode yang digunakan dalam penelitiannya ialah pendekatan kualitatif, sumber data langsung diperoleh dari Pemerintah Desa Mengen dan Masyarakat. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital yang dikerjasamakan dengan pondok Pesantren Nurul Jadid Probolinggo sehingga pelayanan publik berbasis digital dalam pengaplikasiannya atau penerapannya dilakukan dengan baik.

4. Yusuf, (2020). Dalam penelitiannya mengenai "*Optimalisasi Pelayanan Kunjungan Online Vedio Call Warga Binaan Masyarakat Pada Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makasar Dengan Menggunakan Analisis Teori Antrian*". Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui model antrian dan ukuran kinerja dari sistem antrian dengan model yang digunakan adalah multi chanel-single phase dan model first come-first served dengan hasil penelitian menunjukkan bahawa diperlukannya penambahan fasilitas pelayanan menjadi lima (5) maka pelayanan kunjungan online Video Call menjadi optimal serta dalam analisis efektivitasnya antrian Video Call pada rumah tahanan negara kelas I Makasar dengan menggunakan 5 chanel tidak membutuhkan waktu yang relatif lama.

5. Hapsari, (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Kabupaten Sleman*". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi lapor Sleman dengan layanan aplikasi yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 50 moderator bekerjasama dengan semarak Smart Online Reporting and Observation Tools (SOROT) sebagai penyedia aplikasi dan laporan intergrasi.
6. Muhammad Apriani Jailani, (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Perpustakaan Mading Lingkungan Sebagai Pembangunan Sarana Prasarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Lingkungan Presak Barat di Kelurahan Pagutan*". Penelitian dari Muhammad Apriani Jailani (dkk) bertujuan untuk mengetahui mading lingkungan sebagai pembangunan sarana prasarana untuk meningkatkan pelayanan publik lingkungan Presak Barat di Kelurahan Pagutan dengan metode yang digunakan adalah pengabdian ekplanasi serta tindakan melalui sosialisasi. Dari penelitian hasil tersebut, menunjukkan lebih dari 500 buku yang diberikan kepada lingkungan Presak Barat oleh kepala UPT perpustakaan UMMAT dengan berkoordinasi kepada kepala lingkungan Presak Barat.

2.2. Pengertian dan Ruang Lingkup Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi terbaik dari berbagai macam solusi agar dapat memaksimalkan keuntungan dengan meminimumkan biaya (Mukadar, 2016). Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti sebagai proses untuk mendapatkan hasil terbaik (Prakoso, 2017). Menurut W.J.S Poerdwadarminata mengemukakan bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai keinginan (Prasetya, 2017). Sebagai hasil tentu optimalisasi memiliki sebidang manfaat seperti mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala, pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan sebagai suatu sarana lebih efektif dan efisien. Dalam pengoptimalisasian adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki baik dalam segi pelayanan.

Optimalisasi dapat juga diartikan sebagai ukuran semua kebutuhan yang diupayakan untuk dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini, optimalisasi adalah suatu proses yang dilakukan untuk dapat menjawab kebutuhan secara efektif dan efisien pada ruang lingkup pelayanan. Optimalisasi adalah suatu tindakan atau kegiatan untuk meningkatkan dan menjadikan lebih baik, dimana dalam upaya optimalisasi penggunaan pelayanan online bisa digunakan pada aspek intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi

merupakan usaha untuk meningkatkan pendapatan daerah dengan cara pemanfaatan teknologi informasi sangat penting untuk ditingkatkan agar dapat mempermudah pelayanan secara efektif dan efisien (Himawan, 2019).

Maka berdasarkan hal itu, dapat dinyatakan bahwa optimalisasi adalah suatu proses untuk melaksanakan program yang telah direncanakan dengan matang guna mencapai target dan tujuan sehingga dapat mendorong efektif dan efisien.

2. Elemen Optimalisasi

Machfud, (2018) Ada beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi sebagai berikut :

1). Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksamilisasi dan menimalisasi. Bentuk maksimalisasi digunakan dengan tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan sejenisnya dan bentuk dari minimalisasi yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya.

2). Alternatif keputusan

Alternatif keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumber daya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan

merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

3). Sumber daya yang dibatasi

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

Selain hal itu, proses pengimplementasian sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting untuk menghasilkan suatu pelaksanaan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi proses pengimplementasi adalah faktor komunikasi, *resources* dan disposisi yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Komunikasi, bisa dimaknai sebagai suatu hubungan yang baik jika disampaikan secara jelas oleh para implementator, karena hal ini menyangkut sejauh mana proses penyampaian informasi diterima oleh komunikan.
- b. *Resources* (sumber daya) menyangkut terpenuhinya banyaknya pegawai maupun karyawan yang terlibat dalam kualitas kinerja mereka serta informasi untuk dijadikan bahan pengambilan keputusan yang cukup guna melaksanakan peran dan tanggung jawab sebagai pelaksanaan tugas.
- c. Disposisi, bagian dari sikap komitmen para pemangku kepentingan terhadap program yang dilaksanakan.

2.3. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses keperluan melalui kegiatan orang beda secara langsung, sedangkan definisi pelayanan dalam besar bahasa Indonesia adalah menolong dan meluaskan segala yang dibutuhkan orang laksana tamu atau pembeli. Menurut kotler pelayanan ialah aktivitas atau hasil yang di bisa ditawarkan oleh suatu lembaga untuk pihak beda yang seringkali tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dipunyai oleh pihak besa tersebut. sedangkan menurut hadipranata mendefinisikan suatu aktivitas ekstra diluar tugas pokok (*job description*) yang diserahkan kepada konsumen-pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dialami baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 butir 1 yang berbunyi “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 (RI, 2009).

Selain hal itu, sebagai aparatur daerah khususnya pemerintah desa wajib melakukan pelayanan kepada masyarakat agar seluruh kebutuhan khususnya pada bidang administratif seperti surat-menyurat dapat diakses seluruh masyarakat secara mudah, cepat, terjangkau dan terukur (RI, 2009). Dengan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan

publik khusus untuk masyarakat tentu menjadi tugas utama untuk pemerintah Desa Lingsar.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan umum khususnya untuk akses masyarakat atas apa yang dibutuhkan. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang, kelompok atau umum yang mempunyai kepentingan atas organisasi itu sesuai dengan fungsi lembaga untuk dapat memberikan suatu pelayanan secara optimal kepada masyarakat (MenPAN, 2003).

Pemerintah pada hakeketnya adalah pelayanan kepada masyarakat, melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap pribadi dan kelompok masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memenuhi hak rakyat khususnya pelayanan administratif yang baik dan profesional.

Guna dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat penyelenggara administratif khususnya pada bidang pelayanan publik pemerintah harus memenuhi asas-asasnya ialah sebagai berikut (Dwiyanto, 2014) :

1.) Kesederhanaan

Kesederhaan berarti prosesnya mudan, lancar, pelayanan cepat, Bersifat terbuka, pelayanan yang tidak berbelit-belit.

2.) Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan Kepastian bersifat pemberitahuan tatacara (prosedural), pengetahuan petugas, tanggung jawab petugas.

3.) Keamanan

Keamanan dalam arti bahwa prose serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal keamanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.

4.) Keterbukaan

Keterbukaan dalam arti bersifat luas dan masif dalam memberikan pelayan dalam hal penyelesaian, kepastian, akurasi dan fasilitas dan peralatan.

5.) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi. Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan melalui online memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus melakukannya secara tatap muka. Pelayanan online ditandai dengan kemajuan zaman digitalisasi sehingga separuh dari seluruh aktivitas yang berbaw tatap muka mencoba di transform melalui digital atau teknologi (Niswaty, 2017). Pergeseran pelayanan

publik yang dahulu dilakukan secara manual beralih menjadi pelayanan yang berbasis online tentu adalah suatu kemajuan dibidang pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal bagi masyarakat untuk dapat mengakses seluruh kepentingan bahkan dapat memberikan penyelesaian masalah di internal lembaga itu sendiri yang tidak terkecuali di Pemerintah Desa Lingsar.

2.4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Widodo pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan publik adalah melayani, membantu dan mengurus apa yang diperlukan oleh individu dan kelompok (Sadhana, 2010 : 131).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pendoman umum penyelenggara pelayanan publik Keputusan Menteri (KEPMEN) atas ruang lingkup pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana pada Kepmen No. 63/2003 terbagi menjadi 3 kelompok ialah sebagai berikut :

- 1.) Kelompok pelayanan administratif : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
- 2.) Kelompok pelayanan barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik hal ini berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab oleh negara melalui pegawai sipil dalam memberikan pelayanan seperti penyediaan air minum, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi dan lain-lain.
- 3.) Kelompok pelayanan jasa : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik seperti pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pelayanan pendapatan individu, perizinan usaha dan lain-lain.

Sedangkan ruang lingkup pelayanan publik UU No.25 Tahun 2009 dalam pasal 5 ayat 1 meliputi sebagai berikut :

- 1.) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atas seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 2.) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagaian atau seluruhnya

bersumber dari kekayaan negara dan kekayaan daerah yang dipisahkan.

- 3.) Pengadaan dan penyaluran barang publik pem-biayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya dari kekayaan negara dan kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.5. Ruang Lingkup Pelayanan Berbasis Online

1. Pengertian Pelayanan Online

Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan hal diatas, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa sehingga pelayanan yang dulu yang sifatnya sebagai pelayanan *offline* dengan kemajuan teknologi dapat mendorong kemudahan pemerintah khususnya di Desa Lingsar dalam melayani kebutuhan dan

kepentingan masyarakat Desa Lingsar. Kemajuan teknologi, pemanfaatan penggunaan digitalisasi sebagai pelayanan publik dapat mendorong kemudahan bagi pemerintah untuk dapat menyediakan layanan secara mudah bagi masyarakat.

Dengan kemajuan tersebut, tentu *governance* terus berupaya mendorong adanya terrealisasinya pelayanan publik yang efektif dan efisiensi sebagaimana Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

a. Prosedur Pelayanan



Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain, kesederhaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk dalam rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan

dengan pengenaan biaya yang secara wajar terperinci serta tidak melanggar ketentuan peraturan berlaku.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

e. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dan lain-lain. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan (Jailani, Muhammad Ali, & Abdul Hafiz, 2021).

2. Manfaat Pelayanan Online

Hadirnya pelayanan daring akan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sebagai upaya untuk memudahkan proses pelayanan dan penyelesaian urusan agar berjalan dengan lancar. Bahkan, meski sedang berada diluar kota atau diluar daerah dapat mengakses dengan kemudahan bagi masyarakat dimanapun keberadaanya. Hadirnya layanan yang dilakukan secara daring dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, diantaranya jangkuan pengguna

lebih besar, pengurusan berjalan cepat, memudahkan komunikasi dua arah, bisa diakses dari mana saja dan meminimalisir kesalahan.

Kehadiran pelayanan online, masyarakat dapat dengan mudah mengakses kebutuhan administrasi.

Tabel 2.1
Ruang Lingkup Pelayanan Berbasis Online

No.	Pengguna	Ruang Lingkup
1.	Pemohon/Masyarakat	Melakukan pengajuan pengurusan surat-menyurat.
2.	Administrator	Membuat dan mengelola website atau aplikasi.
3.	Admin	Melakukan verifikasi permohonan, mengupload berkas surat menyurat dan seluruh kebutuhan masyarakat.

3. Jenis Pelayanan Online

a. Pelayanan online berbasis aplikasi

Pelayanan online berbasis aplikasi ialah aplikasi yang digunakan untuk melayani masyarakat. melalui aplikasi yang dibuat dapat memudahkan akses pengurusan layanan yang cukup rumit seperti aplikasi JKN yang disediakan oleh BPJS.

b. Pelayanan online berbasis website

Website adalah platform yang banyak dikembangkan oleh banyak instansi di Indonesia. Selain hal itu, sebagian besar layanan *live chat*, sehingga proses konsultasi bisa berjalan dengan baik. Adapun jenis layanan ini, sifatnya ialah pribadi dan spesifik untuk dapat masuk dalam sistem atau halaman yang sudah disediakan sehingga dalam proses tersebut masyarakat dapat login untuk mencari apa yang dibutuhkan dalam administratif

2.6. Pelayanan Publik di Desa Lingsar

Pelayanan Publik di Desa Lingsar adalah pelayanan yang dilakuakn oleh pemerintah Desa Lingsar untuk memudahkan masyarakat atas kebutuhan administratif. Adapun bentuk pelayanan dari pemerintah Desa Lingsar untuk masyarakat ialah di bagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

1. Manual

Dalam pelayanan yang berbentuk manual, pemerintah Desa Lingsar hanya menyajikan tentang tanda tangan dan stempel untuk bagian administratif seperti surat menyurat, keterangan orang miskin dan keterangan lainnya.

2. Online

Berbeda dengan pelayanan manual, Pemerintah Desa Lingsar juga menerapkan pelayanan sepenuhnya kepada pelayanan berbasis online melalui website (<https://5201122001.website.desa.id/>) yang

sudah di sediakan oleh pemerintah Desa Lingsar. Adapun jenis layanan di dalam websitenya Desa Lingsar adalah sebagai berikut :

- a. Profil Desa
- b. Pemerintahannya
- c. Layanan
- d. Informasi
- e. Potensi Desa
- f. Produk Hukum

2.7. Kerangka Berpikir

Perkembangan teknologi sebagai hasil dari dielaktis manusia dalam kehidupan baru semenjak era revolusi industri di Prancis, begitu halnya dengan era informasi sejak abad-20. Kendati demikian tentang kemajuan teknologi memberikan hal yang bermanfaat bagi alat komunikasi manusia. Dalam perkembangannya alat komunikasi telah diderivikasi sedemikian efisien dan seefektif mungkin untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia yang sama halnya dengan pelayanan publik yang digunakan oleh Desa Lingsar. Oleh karena itu, apa yang telah dilakukan Pemerintah Desa Lingsar untuk mempermudah pelayanan berbasis online kepada masyarakat Lingsar. Adapun Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online di Kantor Desa Lingsar sebagaimana dalam kerangka berpikir dibawah ini :

Masalah

Pertama, Pengoprasionalan website yang belum maksimal, karena masih memiliki keterbatasan sarana-prasarana yaitu memiliki 1 komputer.

Kedua, ialah soal layanan seperti belum adanya surat-menyurat yang masih belum bisa disajikan di website resmi Desa Lingsar sehingga dalam pengoprasionalan administratifnya belum optimal untuk menjawab kebutuhan pelayanan bagi masyarakat ditengah pelayanan berbasis online di Desa Lingsar sudah diterapkan sejak tahun 2016.



Peraturan Nomor 18 Tahun 1995.
UU No.25 RI, Pelayanan Publik, 2009
Junto UU No.11 Tahun 2008 tentang
Informasi dan Transaksi Elektronik

Journal

Rifaid "Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Lombok Barat" Journal Of Governance and Local Politic.

OPTIMALISASI

Machfud

1. Tujuan
2. Alternatif keputusan
3. Sumber daya dibatasi

Pelayanan Berbasis Online

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Marwadani, 2020). Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami dan mendiskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai kondisi dan situasi yang ada di lokasi penelitian (Nugrahani, 2014).

Berdasarkan hal itu, metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menganalisis fenomena pada objek penelitian. Metode ini menjelaskan data objek secara alami (Junaiyah, 2010). (Creswell, 2015), hlm 135.), Penelitian yang digunakan ini adalah penelitian kualitatif dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data kualitatif deskriptif, dengan variabel penelitian meliputi pelayanan masyarakat berbasis online yang melibatkan berbagai sumber informasi yang bisa didapatkan dengan cara (observasi, wawancara, audiovisual, dokumentasi dan berbagai laopran lainnya) yang bertujuan untuk mendapatkan fokus persoalan yang akan diteliti oleh peneliti.

3.2. Lokasi penelitian

Tempat penelitian adalah di Desa Lingsar, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Desa Lingsar merupakan wilayah yang bisa memodifikasi dan mengelaborasi

kemajuan zaman melalui pelayanan administrasi. Desa Lingsar bahkan telah tersebar luas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa untuk dapat melayani berbagai macam kepentingan masyarakat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu, data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang akan diperoleh peneliti secara langsung tanpa melibatkan perantara siapapun dan dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Data yang akan diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan dengan informan kunci, utama, dan pendukung yang dipilih dan dapat dipercaya untuk dapat menghasilkan data yang sah dan benar. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Karang Taruna dan Masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung namun peran data sekunder dapat diperlukan sebagai pelengkap dari data peneliti. Adapun yang akan menjadi sumber dari penelitian ini adalah buku, jurnal, e-book, majalah, skripsi, artikel, dan internet. Selanjutnya peneliti mengumpulkan informasi atau data-data tentang optimalisasi pelayanan masyarakat berbasis online di Desa Lingsar dengan bukti-bukti simbolis yang ada.

3.4. Teknik Penentuan Informan/Narasumber

Berikut peneliti akan membagi *informan–informan* diatas menajdi tiga bagian dalam rangka menggali informasi dan data yang mendalam, diantaranya;

1. Informan kunci, ialah informan yang memang sangat berpengaruh dalam penelitian ini guna menggali dan mendapatkan segala bentuk informasi dan data yang akan peneliti butuhkan. Adapun informan kuncinya antara lain adalah; Kepala Desa, Karang Taruna, Kepala Dusun, Pelaku UMKM, Petani, dan Mahasiswa di Desa Lingsar.
2. Informan utama, ialah informan yang ada didalam masyarakat tersebut seperti, petani, buruh, UMKM dan mahasiswa yang ada di Desa Lingsar.
3. Informan Pendukung, ialah informan yang mana sebagai pelengkap data untuk menghasilkan data yang lebih banyak dan valid antara lain sebagai berikut; masyarakat biasa, kombinasi teks, gambar dan suara, dokumen, dan profil Desa Lingsar.

Dari penjelasan diatas dapat peneliti ambil bahwa kesimpulan dari data kualitatif dapat berupa apa saja termasuk kejadian atau gejala yang tidak menggambarkan terkait hitungan, angka atau kuantitas dan memiliki jumlah informannya mencapai 6 (enam) informan kunci dan informan utamanya berjumlah 4 (empat).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Aktivitas terhadap proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya untuk mendapatkan informasi terhadap gejala yang diakibatkan oleh konsep pelayanan melalui online, masyarakat (Susanto, 2006). Dengan demikian observasi dilakukan untuk mendukung data yang di dapatkan atas kegiatan-kegiatan yang pengamatan guna memperkuat penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan atau teknik mencari bahan (keterangan, pendapat) melalui tanya jawab yang berbentuk lisan dengan siapa saja yang diperlukan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dari informan agar permasalahan dapat diketahui secara mendalam. Peneliti sebisa mungkin melakukan wawancara yang seimbang antara *informan* dan *key informan* agar wawancara menjadi lebih terbuka seperti menerapkan 5W+1H (Idrus, 2009). Supaya komunikasi dapat berjalan lancar dengan tanpa ada keraguan dari informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dengan bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Dokumentasi dapat dijadikan sebagai pelengkap data yang sudah didapatkan melalui observasi dan wawancara seperti foto-foto, rekaman serta hasil yang dapat dijadikan sebagai pelengkap data.

3.6. Validasi Data

Validasi data adalah kegiatan dalam penelitian yang dilakukan guna memastikan bahwa pemangku kepentingan atas hasil akhir penelitian benar dan semua harapan dari rumusan masalah. Sehingga dalam hal ini kegunaannya untuk mampu memberikan ciri keilmiah yang baik dan benar. Validasi data adalah serangkaian bentuk ketetapan atas derajat dalam variabel penelitian yang menghubungkan antara proses penelitian pada obyek penelitian dengan data-data yang dilaporkan oleh seorang peneliti (Suwandi, 2008).

Adapun bentuk dari validasi data dalam membuktikan keshahihan dari data yang diterima ialah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data

dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi (Emzir, 2012).

2. Model Data

Dalam penelitian penyajian data yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian ini meliputi berbagai jenis matrik grafik jaringan dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih (Emzir, 2012).

3. Menarik Verifikasi

Menarik verifikasi adalah jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menguji suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya, sehingga didapatkan hasil yang memperkuat atau menggugurkan teori atau hasil penelitian sebelumnya dalam penemuan yang baru (Hayati, 2020).

3.7. Uji Validitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan, pengamatan, triangulasi dan membercheck. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu, adapun teknik triangulasi dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber yang merupakan membandingkan dan mengecek Balik serajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif dengan jalan sebagai berikut (Hayati, 2020) :

1. Membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan (observasi).
2. Membandingkan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang dihimpun antar Berkaitan.

Hasil yang dicek kembali pada poros kebenaran. Agar hasil penelitian peneliti shahih.



