

Pemanfaatan Sistem Informasi Gampong (Sigap) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Gampong Ulee Tuy

Abid Rifaldi

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Aceh
e-mail: 200802042@student.ar-raniry.ac.id

Raihan Wilda

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Aceh
e-mail: 200802040@student.ar-raniry.ac.id

Marliana

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Aceh
e-mail: 200802043@student.ar-raniry.ac.id

Taufik

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Aceh
e-mail: Taufik.fisip@ar-raniry.ac.id

DOI: 10.22373/jrpm.v4i2.3784

Abstract

Gampong Ulee Tuy is located in Darul Imarah District, Aceh Besar Regency. This village, which has natural resources, is still in the category of a developing village. This article focuses on discussing the use of SIGAP to improve the quality of public services in Gampong Ulee Tuy. The research method was carried out through observation and interviews with village officials. The results of the interviews were used to determine various points of view regarding SIGAP by Gampong Ulee Tuy officials. This research uses six (six) indicators, namely system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. The research results show that SIGAP was welcomed by village officials because it would make it easier for them to collect data. Overall, all indicators were implemented well because the process of conveying information to the public was quickly accessible. However, it is necessary to immediately add correspondence templates to speed up public services for the community. The addition of new features also needs to be in accordance with the village's needs, and the latest version must be continuously updated so that the security of the data in SIGAP can be guaranteed.

Keywords: *Sistem Informasi Gampong (SIGAP); service quality; e-government*

Abstrak

Gampong Ulee Tuy terletak di Kecamatan Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar. Gampong yang memiliki sumber daya alam ini, masih kategori desa berkembang. Artikel ini fokus membahas pemanfaatan SIGAP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Gampong Ulee Tuy. Metode penelitian dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan aparatur gampong. Hasil wawancara digunakan untuk mengetahui berbagai macam sudut pandang mengenai SIGAP oleh aparatur Gampong Ulee Tuy. Penelitian ini menggunakan 6 (enam) indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIGAP disambut baik oleh aparatur gampong karena akan memudahkan mereka dalam hal pendataan. Secara keseluruhan semua indikator terlaksana dengan baik, karena proses penyampaian informasi untuk masyarakat bisa cepat diakses. Namun perlu segera di tambahkan template surat menyurat guna mempercepat pelayanan publik bagi masyarakat, penambahan fitur baru juga perlu sesuai dengan kebutuhan gampong serta harus dilakukan terus update versi terbaru supaya data didalam SIGAP dapat terjamin keamanannya.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Gampong (SIGAP); kualitas pelayanan; e-government*

A. Pendahuluan

Keberadaan desa dilegalisasi dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Desa merupakan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat di kalangan menengah ke bawah. Gampong memiliki anggaran yang dialokasikan dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang disebut Dana Desa (DD), Alokasi Dana Desa (ADD) setelah bagi hasil dengan pemerintah kabupaten/kota dan atau provinsi, dan Pendapatan Asli Desa (PADes).

E-Government merupakan istilah yang dikenal dalam penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi yang efektif dan efisien serta memberikan pelayanan publik dan transparan dan memuaskan masyarakat.¹ Sistem teknologi dan informasi yang terintegrasi mempengaruhi lembaga publik seperti pemerintah gampong maupun pemerintah daerah. Sistem pemerintah sekarang sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang bisa dilihat maupun dikendalikan Pemerintah Provinsi Aceh.²

¹ Edwi Arief Sosiawan, Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika*, Vol. 1, No. 5, 2008.

² S. N, "Goodnews Indonesia," 2018. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/>.

Menunjang optimalisasi potensi gampong. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan pengembangan Sistem Informasi Desa. Selain pengembangan sistem informasi desa pemerintah daerah juga berkewajiban menyediakan informasi perencanaan pembangunan kabupaten/kota untuk desa. Pemerintah desa hanya sebagai pengelola sistem informasi desa.

Provinsi Aceh sudah memiliki sebuah sistem yang terpadu guna memudahkan kinerja aparatur gampong yaitu, website bagi setiap gampong yang ada di Aceh yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Gampong (SIGAP) yang dibuat untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi desa. SIGAP yang berupa website yang bisa digunakan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai gampong mereka masing-masing.

Pengembangan website gampong ini dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong (DPMG) bersama Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh dukungan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan Untuk Kesejahteraan (KOMPAK). Dalam SIGAP terdapat data desa, data pembangunan desa, kawasan perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan.³

Gampong Ulee Tuy menjadi gampong tujuan dalam pelaksanaan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Tematik yang dilakukan oleh Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry. Kegiatan mahasiswa yaitu melakukan pengimputan data gampong yang terdiri dari data tentang gampong baik berupa jumlah KK, aparatur desa, sejarah gampong, potensi desa dan lain-lain.

Melalui pemanfaatan penerapan SIGAP bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Gampong Ulee Tuy selain itu juga dapat menjadi acuan dalam pembangunan gampong serta peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang siap menghadapi tantangan globalisasi di era perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini. Pemanfaatan SIGAP bisa menjadi faktor penting dalam menggali potensi manusia, salah satu langkah menggali potensi manusia melalui penggunaan teknologi.

Menurut Delone dan Mclean ada 6 indikator dalam melihat kesuksesan suatu sistem yaitu, kualitas sistem, dengan menggunakan 6 indikator diatas diharapkan dapat memberikan gambaran tentang SIGAP di masa yang akan datang untuk kemajuan

³ Sigapaceh.id

pembangunan Gampong Ulee Tuy dan peningkatan pelayanan publik di Gampong Ulee Tuy. Walaupun SIGAP menjadi sistem terbaru yang dimiliki oleh Gampong Ulee Tuy namun diharapkan di masa depan mampu memberikan manfaat baik dari segi pembangunan gampong untuk kesejahteraan masyarakat maupun peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, merupakan suatu metode yang meneliti di suatu kondisi atau kejadian yang ada di masa sekarang, tujuannya adalah untuk memberikan gambaran deskriptif secara sistematis, akurat dan berisikan fakta-fakta dan hubungan dengan fenomena yang diselidiki.⁴ Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dengan aparatur gampong. Informan penelitian ialah aparatur gampong seperti Pak Keuchik, Pak Sekdes dan Kaur Pemerintahan, Kasi Pelayanan dan Operator. Fokus artikel ini membahas mengenai pemanfaatan SIGAP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Gampong Ulee Tuy.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem diukur dengan melihat performa yang ditunjukkan dari segi *hardware* maupun *software*. Dalam penerapan SIGAP di Gampong Ulee Tuy dari segi *hardware* sudah cukup mumpuni namun dalam mengelola SIGAP operator menggunakan fasilitas umum dengan kata lain *computer* yang digunakan untuk melayani masyarakat digunakan untuk mengelola SIGAP juga. Menurut operator penggunaan SIGAP masih terbilang kurang penting dikarenakan SIGAP masih hal baru bagi Gampong Ulee Tuy sehingga belum memiliki fasilitas khusus.

Berdasarkan sisi *softwrenya*, SIGAP memiliki versi 1.7.5 yang terbilang baru dan pastinya memiliki kecepatan sistem yang lebih baik dari sebelumnya dan menu-menu baru yang ditambahkan ke dalam SIGAP. Penggunaan SIGAP bisa dibilang mudah karena tidak perlu verifikasi data, bagi operator hanya perlu memasukan *username* dan *password* untuk menuju dashboard admin dan bagi masyarakat umum hanya menggunakan *search engine* di Google dengan kata kuncinya

⁴ Suharmi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rhineka Cipta, 1993). hlm. 106.

uleetuy.sigapaceh.id. Menurut pihak DPMG bahwa SIGAP akan terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan gampong.

SIGAP hanya bisa diakses menggunakan internet jika terjadi mati lampu di Kantor Keuchik Gampong Ulee Tuy maka pelayanan akan terhambat atau kondisi jaringan internet yang sedang bermasalah itu juga menjadi kendala dalam penggunaan SIGAP. Meskipun tidak menjadi masalah besar tetapi perlu ada solusi ketika hambatan itu terjadi.

2. Kualitas Informasi

Jika dilihat dari segi kelengkapan website ini cukup lengkap hal itu dapat dilihat dari fitur yang ada seperti profil gampong, data penduduk, data Kesehatan, data Pendidikan, surat keluar masuk, profil aparatur gampong, regulasi, data BUMG, data rencana pembangunan dan lain-lain. Informasi ini sangat berguna bagi masyarakat, Pemerintah Aceh maupun Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam melaksanakan pembangunan desa yang tepat sesuai kebutuhan desanya dan sebagai bentuk transparansi pemerintah gampong.

Bentuk penyajian SIGAP Gampong Ulee Tuy sudah relevan dengan kebutuhan masyarakat, namun ada fitur yang sudah ada namun belum bisa di akses yaitu fitur surat menyurat yang berisi surat keterangan kependudukan, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu/miskin.

Secara keakuratan informasi SIGAP Gampong Ulee Tuy bisa terbilang akurat karena data yang di input langsung dari Gampong Ulee Tuy, arsip gampong, KK pertinggal di Kantor Desa maupun turun langsung ke lapangan sesuai data yang dibutuhkan. Dalam hal ini tugas operator untuk melakukan perbaruan informasi setiap harinya jika memang ada data yang kurang valid atau ada penambahan data.

3. Kualitas Pelayanan

Pemanfaatan SIGAP untuk pelayanan diharapkan dapat terlaksana sesuai ekspektasi. Dalam SIGAP ada salah satu fitur layanan yang sudah ada namun belum bisa di akses oleh masyarakat Gampong Ulee Tuy. Sebagaimana yang sudah dijelaskan di bagian kualitas informasi yaitu fitur surat menyurat. Menurut pihak DPMG bahwa untuk surat menyurat belum bisa di akses karena menunggu arahan dari Pemerintah Kabupaten Aceh Besar untuk menentukan satu cop surat yang sama yang dapat digunakan untuk setiap Gampong. Hal ini menjadi hambatan dalam hal pelayanan publik karena masyarakat yang seharusnya suratnya bisa diakses melalui online dan

tinggal print kemudian di isi namun harus datang ke Kantor Desa untuk meminta hardcopy surat kemudian di isi dan kembali ke Kantor Desa untuk meminta tanda tangan Pak Keuchik, hal ini memperlambat pelayanan dan kurang efektif dan efisien.

4. Pemakaian (User)

Penggunaan SIGAP dalam lingkungan pemerintah Gampong Ulee Tuy maupun masyarakat Gampong Ulee Tuy masih terbilang baru sehingga pemakai atau *user* masih minim. Hal ini perlu menjadi perhatian terutama untuk aparatur gampong dalam memperkenalkan SIGAP kepada masyarakat Gampong Ulee Tuy.

Meskipun masyarakat sudah mengetahui kondisi Gampongnya pengetahuan akan SIGAP perlu diterapkan selain untuk informasi dan juga sebagai bagian pembelajaran mengenai tata cara penggunaan teknologi, karena banyak juga masyarakat Gampong Ulee Tuy masih awam terhadap penggunaan teknologi terutama penggunaan *smartphone*.

5. Kepuasan Pengguna

Respon dan tanggapan yang diajukan pengguna setelah mengakses SIGAP perluas adanya kolom komentar atau kolom *polling* untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat setelah menggunakan SIGAP atau kepuasan masyarakat setelah menerima pelayanan di kantor keuchik. Sejauh ini masyarakat Gampong Ulee Tuy memberikan tanggapan secara langsung kepada perangkat desa. Menurut perangkat gampong dalam SIGAP seharusnya ditambahkan fitur komentar atau kolom *polling* sehingga aparatur gampong bisa mengetahui kepuasan masyarakat dalam menggunakan SIGAP maupun dalam menerima layanan, sehingga diharapkan bisa menjadi cerminan aparatur gampong jika komentar atau *polling* kurang memuaskan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

6. Manfaat Bersih

Keberadaan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi dalam hal ini manfaat SIGAP untuk Gampong Ulee Tuy sebagai bentuk promosi gampong ke lingkungan luar. Secara tidak langsung manfaat SIGAP meningkatkan kemampuan aparatur gampong karena mampu mengasah kemampuan dalam hal teknologi.

Secara keseluruhan keberadaan SIGAP cukup membantu masyarakat dalam memperoleh informasi tentang gampong mereka. Akan tetapi perlu adanya perbaikan

dari kualitas SIGAP untuk menunjang dalam hal pelayanan publik dan aparatur gampong harus memperbarui informasi atau data-data yang ada di dalam SIGAP.

Menurut aparatur Gampong Ulee Tuy keberadaan SIGAP sangat bermanfaat dalam hal pendataan KK masyarakat Gampong Ulee Tuy dan juga pendataan lain sehingga tidak diperlukan banyak kertas dalam pendataan dan juga mempersingkat waktu kerja. Dengan adanya SIGAP juga menunjukkan transparansi dalam hal keterbukaan informasi apalagi jika berhubungan dengan dana desa.

C. Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari 6 indikator diatas bahwa SIGAP bermanfaat dalam hal kualitas keterbukaan informasi karena berisi data-data penting yang dapat dimanfaatkan dalam pembangunan Gampong Ulee Tuy. Namun perlu fitur yang harus ditambahkan bagian pelayanan surat menyurat karena sampai saat ini belum ada template surat yang bisa di akses oleh masyarakat.

Selanjutnya kualitas sistem SIGAP sudah sangat baik karena website ini sudah menggunakan versi terbaru dan untuk mengakses menu admin perlu sedikit usaha dan menggunakan username dan password yang diberikan pihak DPMG. Pemanfaatan SIGAP untuk informasi gampong memang sudah baik tetapi untuk pelayanan masih menjadi pekerjaan rumah yang harus dibenahi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta, 1993.

I. Djafar, "Perancangan Sistem Informasi Desa Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa Kalebenteng Kampung Nelayan Galesong Selatan Kabupaten Takalar Sulawesi -Selatan," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, hlm. 133 –143, 2017.

S. N, "Goodnews Indonesia," 2018. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/>.

Sigapaceh.id

Sosiawan, E. A., "Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen". *Seminar Nasional Informatika*, Vol. 1, No. 5, 2008.