

Upaya Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Melalui Digitalisasi Administrasi di Desa Oben, Kecamatan Nekamese, Kabupaten Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur

Yahya Junus J. Beliu¹, Yusinta N. Fina², Bulkis³, Wise R. Silalahi⁴

Universitas Terbuka Kupang

junus@ecampus.ut.ac.id¹

Abstrak

Kata Kunci:
Desa, digitalisasi administrasi desa, kualitas pelayanan

Desa Oben sebagai salah satu desa maju di Kabupaten Kupang telah menjadi tempat untuk belajar dan memperdalam pengetahuan mengenai pengelolaan dan penataan desa dari berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta. Kenyataan ini berdampak positif, tetapi di lain pihak hal ini menjadi masalah bagi pemerintah desa dan masyarakatnya. Penataan administrasi desa yang dilakukan secara manual menyebabkan aparatur desa kesulitan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maupun pihak lain yang membutuhkan pelayanan. Keterbatasan akses terhadap data dan informasi serta tempat penyimpanan yang belum representatif menyebabkan mereka kesulitan untuk mencari dan menemukan data dan informasi secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, pemerintah desa sangat mengharapkan adanya solusi untuk memecahkan persoalan ini. Digitalisasi administrasi desa merupakan solusi yang tepat untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan, pendampingan dan monitoring merupakan metode yang digunakan untuk memperkenalkan dan mengedukasi aparatur desa dalam menata dan menggunakan data digital sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

A. Pendahuluan

Desa merupakan unit terkecil dalam pemerintahan yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahannya, desa diatur dan dikelola berdasarkan nilai – nilai dan adat istiadat masyarakat setempat. Keunikan ini yang menjadi pembeda utama antara desa dan kota. Walaupun demikian semua aktifitas pelayanan yang dilakukan ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pembangunan masyarakat desa, dilakukan secara menyeluruh dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat secara holistik komprehensif meliputi aspek ekonomi, sosial, politik, budaya, agama, pertanahan dan keamanan. Pembangunan pedesaan merupakan proses pembangunan yang ditujukan pada komunitas pedesaan. Oleh karena itu, pembangunan pedesaan tidak boleh merubah karakteristik masyarakat desa dari *wissenwile* dan ekonomi non pasar menjadi dan ekonomi pasar. Kalaupun ada perubahan menjadi *wissenwile* beraroma pasar tetapi tidak berperilaku total ekonomi pasar. (Damsar dan Indrani, 2016;212)

Desa Oben Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang didirikan pada tahun 1968. Pada awalnya mereka adalah bagian dari Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. Namun seiring dengan kebutuhan masyarakat, maka pada tahun 2002 terjadi pemekaran kecamatan sehingga Desa Oben dimekarkan menjadi bagian dari Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang. Secara geografis Desa Oben terletak pada ketinggian 800 meter di atas permukaan laut dengan topografi landai dikelilingi oleh padang rumput, hutan pinus dan hutan lindung. Sama dengan wilayah lain di NTT Desa Oben termasuk dalam kategori iklim semi-arid, dengan periode hujan yang hanya berlangsung 3-4 bulan selanjutnya 8-9 bulan beriklim kering. Masyarakat desa Oben umumnya adalah petani/pekebun dan peternak dengan potensi hasil bumi yang cukup beragam seperti jeruk, alpukat, kelapa, pinang, jambu mete dan kemiri.

Penduduk Desa Oben berjumlah 1.693 orang yang meliputi 850 orang perempuan dan 843 orang laki-laki. Secara etnografi, etnis Timor merupakan suku yang paling dominan di desa ini yakni berjumlah 1.262 orang, disamping etnis Sumba, Sabu, Alor, Rote dan lain – lain. Umumnya mereka adalah tamatan SD dan SMA (SD 343 orang dan SMA 234 orang). Tamatan SD didominasi oleh masyarakat yang berumur 50 tahun ke atas, sedangkan angkatan muda didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan SMA. Secara topografi, desa ini masih nyaman untuk didiami dengan kepadatan penduduk 97 orang per meter persegi. Sedangkan, secara Administratif desa ini berbatasan dengan Desa Niukbaun dan Desa Soba Kecamatan Amarasi Barat di bagian timur, Desa Oemasi di bagian barat, Desa Bismarak dan Desa Oeletsala di bagian utara dan selatan dengan Desa Niukbaun dan Desa Oemasi. Sejak berdirinya, desa ini sudah mengalami 14 kali pergantian kepala desa.

Desa Oben Kecamatan Nekamese dikategorikan sebagai “Desa Maju” berdasarkan penilaian pemerintah Kabupaten Kupang dan Provinsi NTT, karena keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan roda pemerintahan maupun kegiatan kemasyarakatan lainnya. Penilaian ini menjadikan Desa Oben menjadi tujuan dan tempat belajar dari berbagai pihak baik dari unsur pemerintah maupun swasta di Kabupaten Kupang maupun kabupaten lain di Provinsi NTT, yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat desa. Kenyataan ini berdampak positif, tetapi di lain pihak hal ini menjadi masalah bagi pemerintah desa dan masyarakatnya. Albert Neno Sekretaris Desa Oben mengungkapkan, kegiatan pelayanan mereka kepada masyarakat maupun pendampingan kepada desa lain yang dilakukan sering terkendala karena kegiatan pelayanan masih bersifat manual sehingga sangat menyulitkan. Akibatnya, pelayanan mereka menjadi lambat karena data yang tersedia harus dicari secara manual sehingga membutuhkan waktu dan tenaga ekstra..

Hal ini mendorong pemerintah desa untuk mencari solusi yang terbaik untuk mengatasi permasalahan ini. Pemerintah Desa melalui Sekretaris Desa Albert Neno, sering meminta bantuan kepada pemerintah melalui instansi terkait dan beberapa perguruan tinggi namun hal ini belum terealisasi. Oleh karena itu, pemerintah desa sangat mengharapkan adanya solusi baik dalam bentuk fisik berupa fasilitas pendukung, maupun solusi lain berupa pelatihan dan pendampingan untuk mendukung pelayanan mereka kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dalam kaitan dengan hal tersebut maka upaya penerapan digitalisasi administrasi desa untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat merupakan solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan ini. Untuk mencapai hal ini maka targetnya aparatur desa diharapkan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menerapkan administrasi desa yang digital sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lebih baik dan berkualitas. Dengan luaran utamanya adalah tersedianya data dan informasi digital.

B. Metode Pelaksanaan

Metode intervensi yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan di Desa Oben adalah ceramah, pelatihan, dan pendampingan tentang penerapan digitalisasi administrasi desa, Metode ceramah digunakan untuk memberikan informasi tentang digitalisasi administrasi desa sedangkan metode pelatihan dan pendampingan dilakukan untuk melatih aparatur desa untuk membuat dan menerapkan administrasi desa yang digital. Selain itu aparatur desa juga dimonitoring untuk mengetahui bahwa hasil pelatihan dapat diterapkan dengan baik, disamping itu untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi baik sebagai aparatur desa maupun sebagai pelaksana kegiatan dilakukan evaluasi kegiatan. Pelaksanaan kegiatan ini didukung penuh oleh pemerintah desa dengan memfasilitasi tempat pelatihan serta mengizinkan penggunaan fasilitas aula kantor desa untuk dipakai sebagai sarana pelaksanaan kegiatan.

C. Pelaksanaan dan Hasil Kegiatan

1. Pelaksanaan Kegiatan

Untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai kebutuhan mitra maka tim melakukan kunjungan ke Desa Oben Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang. Tujuannya untuk memperoleh data dan informasi yang akurat mengenai permasalahan yang dialami oleh mitra. Dalam kesempatan ini tim diterima oleh sekretaris Desa Oben Bapak Albert Neno, aparatur desa dan perwakilan masyarakat. Diskusi yang penuh dengan perasaan kekeluargaan ini, didapati informasi bahwa sebagai desa yang mendapat predikat sebagai desa “Maju”, Desa Oben menjadi tujuan dari berbagai pihak yang ingin belajar dan

mempelajari tentang manajemen desa. Hal ini memberikan keuntungan bagi pemerintah dan masyarakat desa dalam berbagai segi, tetapi dilain pihak menimbulkan permasalahan - permasalahan yang membutuhkan penanganan secara serius. Bagi pemerintah desa, sebagai tempat belajar dan mempelajari manajemen desa membuat mereka harus terus menyediakan data dan informasi yang bisa diakses oleh berbagai pihak yang ingin belajar dari mereka. Namun demikian, menyediakan data dan informasi yang bersifat manual selalu menjadi permasalahan di desa ini. Selain sulit untuk diarsipkan, banyak data yang tercecer dan bahkan hilang entah kemana. Permasalahan ini sudah disadari benar oleh pemerintah desa sehingga telah lama mereka mengharapkan semua data dan informasi yang ada bisa ditata sedemikian rupa sehingga mempermudah pengarsipan dan meminimalkan resiko tercecer atau hilangnya data tersebut. Menurut Sekretaris Desa Alberth Neno permasalahan ini sudah sering diajukan ke berbagai pihak untuk dicarikan solusinya, baik kepada pemerintah kabupaten melalui instansi terkait dan beberapa perguruan tinggi namun hal ini belum direspon secara baik. Akibatnya, permasalahan ini terus menjadi pergumulan yang tidak dapat diselesaikan secara tuntas. Bahkan hal ini menjadi program prioritas desa yang sering diagendakan dan dijadikan program kerja pemerintah desa.

Masalah lain yang diutarakan adalah bahwa dalam pengelolaan dana desa, program pemberdayaan masyarakat menjadi fokus bagi pemerintah desa. Hal ini mendorong mereka menghadirkan sebuah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang pengelolaannya diserahkan kepada masyarakat dengan didampingi pemerintah desa. Namun dalam pelaksanaannya, mereka diperhadapkan dengan persoalan sumber daya manusia yang belum siap untuk mengelola BUMDes tersebut. Hal ini menyebabkan kehadiran BUMDes ini mengalami mati suri tanpa aktivitas yang berarti sebagaimana tujuan pendiriannya.

Lebih lanjut dikemukakan permasalahan lain yaitu, terdapat 6 (enam) kelompok tani yang bergerak dibidang pengadaan tenun ikat khas Desa Oben. Dalam perjalanannya mereka telah eksis untuk menghasilkan kain tenun yang diproduksi secara baik karena didukung oleh tenaga-tenaga yang cukup handal. Namun demikian, mereka juga diperhadapkan pada persoalan yang berkaitan dengan pemasaran produk yang ada. Dalam kaitan dengan ini, kegiatan menenun masih dianggap sebagai pekerjaan sampingan yang kurang mendapat perhatian padahal bila kegiatan ini ditekuni dan prospek pasarnya menjanjikan maka bisa memberikan lapangan kerja bagi masyarakat desa secara keseluruhan.

Data dan informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mendapatkan solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang

dihadapi pemerintah desa. Tim kemudian memutuskan bahwa masalah penataan administrasi desa merupakan persoalan yang sangat urgen untuk diselesaikan. Berkaitan dengan hal ini maka diperlukan adanya tindakan nyata yang dilakukan sebagai jawaban atas kebutuhan mereka. Digitalisasi administrasi desa menjadi solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan ini. Selanjutnya, untuk lebih memantapkan keputusan yang telah ditetapkan maka tim melakukan kunjungan ke desa untuk menginformasikan solusi yang ditawarkan kepada pemerintah desa dan masyarakat sekaligus mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk sebagai upaya mendukung pelaksanaan kegiatan nanti. Dalam kesempatan ini juga tim berkesempatan menjelaskan tujuan pelaksanaan PkM, teknis pelaksanaan kegiatan, serta tugas dan peran setiap peserta dalam kegiatan nanti. Selain itu, tim juga memantau ketersediaan sarana dan prasarana yang bisa digunakan untuk mendukung keberhasilan kegiatan ini.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu pengenalan konsep digitalisasi administrasi desa, pembuatan website desa, dan pelatihan mengelola website. Pengenalan konsep digitalisasi administrasi desa, dilakukan agar aparatur desa dapat mengenal konsep digitalisasi administrasi desa dan cara menata administrasi desa. Hadir dalam kegiatan ini kepala desa, sekretaris, bendahara, staf desa dan perwakilan masyarakat yang berjumlah 35 orang. Selain itu, peserta juga diberi pelatihan untuk pengambilan data dari masyarakat melalui *google form*. Di sini peserta diberikan kesempatan untuk berlatih membuat *google form* sebagai upaya mempermudah aparatur desa dalam menghimpun data dari masyarakat. Semua peserta antusias untuk mengikuti kegiatan ini.

Data yang telah terkumpul kemudian dipadukan dalam satu file yang digunakan untuk membuat website desa. Pembuatan website desa dilakukan untuk mempermudah aparatur desa, masyarakat dan berbagai pihak yang ingin mengakses data dan informasi yang dibutuhkan dari desa. Dalam pembuatan website desa ini tim dibantu oleh mahasiswa UT. Dimana yang bersangkutan adalah orang yang sering membuat dan mengembangkan website dari berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta. Tim mengembangkan ide dan gagasan sebagai pedoman bagi mahasiswa untuk mengembangkan website yang ada. Semua item/menu yang ada dan akan ditampilkan didiskusikan bersama dengan aparatur desa dan masyarakat untuk menghasilkan website yang diterima oleh semua yang terlibat. Melalui diskusi yang alot semua pihak bersepakat bahwa website yang dikembangkan diberi nama "*desaoben.webinformasi.com*" dengan menu utama meliputi Profil Desa, Pemerintahan Desa, Data Desa yang meliputi data penduduk, pertanian, perkenuaan dan lain- lain termasuk menu pelayanan surat online.

Website yang telah dibuat harus dikelola dengan baik sehingga benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan kepada calon pengelola website yang ditunjuk oleh pemerintah desa yaitu sekretaris desa dan staf. Dalam kegiatan ini, peserta diberi materi tentang pengelolaan website yang meliputi cara mengganti konten, menambahkan gambar, mengakses layanan surat-menyurat melalui web, dan lain-lain. Selain bagi pengelola website, masyarakat juga diberi pelatihan tentang bagaimana mengakses website desa terutama tentang permintaan surat online. Peserta yang hadir berjumlah 35 orang. Aparatur desa dan masyarakat sangat antusias untuk mengikuti kegiatan ini.

Selanjutnya, pendampingan dilakukan untuk memastikan bahwa pelatihan dan pembimbingan yang dilakukan bisa diterapkan dengan baik oleh peserta. Dalam kegiatan ini tim dibagi dalam 2 kelompok yang mana tim pertama mendampingi peserta untuk melaksanakan aktivitas penataan administrasi dan menginput data dan informasi yang ada ke dalam website. Sedangkan tim yang kedua melakukan pendampingan kepada masyarakat untuk mengakses website terutama yang berkaitan dengan pelayanan surat-menyurat online. Kegiatan pendampingan ini kemudian dievaluasi untuk mengetahui sejauhmana efektifitas dari kegiatan yang ada. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi masukan untuk kegiatan berikutnya sehingga aparatur desa dan masyarakat siap untuk menggunakan website yang ada.

Kegiatan lain yang dilakukan adalah monitoring sebagai upaya mengetahui perkembangan dan kemajuan aparatur desa dalam penataan administrasi desa, mengelola website desa bagi aparatur desa maupun menggunakan website bagi masyarakat. Dalam kegiatan ini tim memantau hambatan dan permasalahan yang dihadapi dan memberikan solusi penanganan hambatan tersebut. Tim bertugas memantau untuk melihat proses yang dilakukan oleh peserta. Selain melakukan monitoring di desa, tim juga memantau website yang ada untuk memastikan aktivitas yang dilakukan oleh pengelola website.

Diakhir kegiatan, dilakukan evaluasi secara menyeluruh baik terhadap peserta kegiatan maupun tim pelaksana PkM. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi masukan yang positif terhadap pelaksanaan kegiatan berikutnya. Tim melakukan pemantauan terhadap hasil yang dicapai baik oleh aparatur desa sebagai pengelola maupun masyarakat sebagai pengguna dan memberikan *feedback* terhadap permasalahan yang dialami. Selain melakukan evaluasi, diakhir kegiatan dilakukan penutupan dan penyerahan pengelolaan website kepada pemerintah desa, yang ditandai dengan pemberian username dan password kepada admin yang akan mengelola website tersebut.

2. Hasil Kegiatan

Kegiatan digitalisasi administrasi desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Oben Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang memberikan dampak yang cukup signifikan bagi pelayanan masyarakat. Selain mendapatkan pengetahuan mereka juga mendapatkan website yang sudah diidam-idamkan selama ini. Dalam kaitan dengan hal ini maka hasil yang didapatkan adalah bahwa, bagi pemerintah dan aparatur desa, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah. Pemerintah desa memiliki data dan informasi yang tersimpan secara digital sehingga mempermudah mereka desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pihak lain yang membutuhkan. Data dan informasi yang ada sudah ditata secara baik dan menjadi mudah untuk diakses serta menghilangkan kemungkinan data tersebut tercecer atau hilang. Selain itu, Pemerintah desa bisa mendapatkan website yang selama ini digumuli untuk bisa dimiliki

Bagi masyarakat desa, kehadiran data dan informasi yang tersimpan secara digital dan bisa diakses di website desa membantu mereka untuk memperoleh informasi tanpa harus pergi ke kantor desa. Selain itu, pelayanan surat menyurat yang dilakukan secara online melalui website desa mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah desa. Lebih jauh, berkaitan dengan pelayanan surat menyurat secara online membantu masyarakat desa yang kebetulan berada diluar desa untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus pulang ke desanya.

Hasil yang mereka peroleh ini, membuat mereka merasa terbantu dan berharap kegiatan serupa perlu terus dilakukan sehingga hasil yang diperoleh lebih banyak lagi. Selanjutnya mereka menyampaikan terima kasih kepada tim yang telah membantu mereka menyelesaikan permasalahan yang sudah didambakan sejak beberapa tahun belakangan.

D. Penutup

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berkaitan dengan Digitalisasi Administrasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Oben Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat. Hal ini disebabkan bukan hanya pengetahuan yang mereka peroleh tetapi website sebagai hasil dari kegiatan ini mereka bisa gunakan secara berkelanjutan dan bisa dirasakan bukan hanya oleh aparatur desa tetapi juga masyarakat desa secara keseluruhan. Pemerintah dan masyarakat desa berharap adanya kegiatan lain yang bisa membantu menyelesaikan persoalan yang ada di desa tersebut.



E. Referensi

Damsar, Prof.Dr. dan Indrayani, Dr. (2016), Pengantar Sosiologi Perdesaan,
Kencana, Jakarta.

Nurcholis Hanif dkk, (2011), Administrasi Pemerintahan Desa, Universitas
Terbuka, Jakarta.

Profil Desa Oben Kecamatan Nekamese Kabupaten Kupang NTT

UU No. 6 tahun 2014 Tentang Desa