

Yeti Rohayati¹, Andri Nurdiyansah², Rifqi Zaeni Achmad Syam³

PENGEMBANGAN KOMPETENSI PELAYANAN DESA BERBASIS DIGITAL DI DESA WANGUNJAYA KECAMATAN NARINGGUL KABUPATEN CIANJUR

Yeti Rohayati¹, Andri Nurdiyansah², Rifqi Zaeni Achmad Syam³

¹Ilmu Pemerintahan, Program Pascasarjana, Univeritas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

²Teknologi Komputer, Politeknik Pajajaran ICB, Bandung, Indonesia

³Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia
yetirohayati971@gmail.com¹, andri.nurdiansyah@poljan.ac.id², rifqisyam@uninus.ac.id³

Abstract

One of the obstacles faced by the government in disseminating policies or delivering performance is information and technology problems. IT is an important thing that must be considered in services during the current pandemic. Wangunjaya Village is one of the villages in Naringgul District, Cianjur Regency which is considered ready to face the digital era. One of the achievements achieved by Wangunjaya Village is having an informative website. The process carried out is certainly long and involves many parties. However, there is no guarantee that the success achieved by Wangunjaya Village will continue. There is a need to develop competence in the services of village officials. The aim is to increase the competence of service activities during the pandemic in digital-based services, village administration management must be managed well and increase competence, implementation and supervision when handling a pandemic outbreak requires a special service and is followed by health protocols, even services are carried out using mobile center which is carried out using digital services online and even receiving services by telephone. The development of digital-based village service competencies in Wangunjaya Village, Naringgul District, Cianjur Regency is able to improve the quality of village officials' resources and service competencies in providing services to the community during the current pandemic. Especially services related to village government and health services to the community during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Competence; Service; Digital; Public

Abstrak

Salah satu kendala yang dihadapi pemerintah dalam melakukan sosialisasi kebijakan atau penyampaian kinerja adalah masalah informasi dan teknologi. TI menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan di masa pandemi saat ini. Desa Wangunjaya menjadi salah satu desa di Kecamatan Naringgul Kabupaten Cianjur yang dinilai siap menghadapi era digital. Prestasi yang dicapai Desa Wangunjaya salah satunya adalah kepemilikan website yang informatif. Proses yang dilakukan tentu panjang dan melibatkan banyak pihak. Namun keberhasilan yang diraih Desa Wangunjaya tidak ada jaminan akan terus berlanjut. Perlu pengembangan kompetensi dalam pelayanan aparat desa. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kompetensi dari kegiatan pelayanan di masa pandemik dalam pelayanan berbasis digital, manajemen administrasi desa harus bisa dikelola dengan baik serta peningkatan kompetensi, pelaksanaan dan pengawasan saat penanganan wabah pandemik memerlukan suatu pelayanan yang khusus dan diikuti oleh protokol kesehatan bahkan pelayanan dilakukan dengan menggunakan mobile center yang dilakukan dengan menggunakan pelayanan yang bersifat digital melalui online bahkan menerima layanan melalui telepon. Pengembangan kompetensi layanan desa berbasis digital di Desa Wangunjaya Kecamatan

Naringgul Kabupaten Cianjur kompeten untuk meningkatkan standar sumber daya perangkat desa dan kompetensi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di masa pandemi saat ini. Khususnya pelayanan yang berkaitan dengan pemerintahan desa dan layanan kesehatan masyarakat selama pandemi COVID-19.

Kata kunci: Kompetensi; Pelayanan; Digital; Publik

Corresponding author: yetirohayati971@gmail.com

PENDAHULUAN

Desa merupakan salah satu garda terdepan dalam mengontrol penyebaran Covid-19. Untuk itu, pemerintah mendorong keterlibatan desa dalam penanganan penyebaran virus corona melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2021. Meskipun saat ini sudah terjadi penurunan kasus Covid-19 dan sejumlah wilayah sudah mendapat kelonggaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), namun pemerintah desa perlu konsisten dalam menginformasikan protokol kesehatan dan mengedukasi pentingnya vaksinasi kepada warga masyarakatnya.

Tantangan yang terjadi saat ini tentang pemahaman masyarakat terhadap bahaya Covid-19 perlu menjadi perhatian serius. Penularan Covid-19 perlu diantisipasi dengan pemberian pelayanan secara digital online, masyarakat perlu di arahkan dan di pandu dalam penggunaan digital dengan baik karena pelayanan yang diberikan oleh aparat bersifat tidak langsung artinya layanan dilakukan melalui internet dengan online yang merupakan salah satu bentuk dari antisipasi dalam penanganan Covid-19 karena dengan adanya Covid-19, krisis kepercayaan publik terhadap pemerintah menjadi permasalahan tersendiri dalam perspektif masyarakat. Kondisi yang diharapkan pemerintah pusat dan daerah adalah peningkatan kesadaran dan disiplin masyarakat terhadap protokol

kesehatan. Publik diharapkan bisa mengantisipasi penularan Covid-19 dengan tidak melakukan kontak langsung dengan aparat dalam pelayanan administrasi dan masyarakat harus mampu memilih dan memilah pelayanan mana yang lebih urgen untuk di utamakan. Dalam hal ini aparat pemerintah harus lebih giat dan inovatif dalam memberikan layanan administrasi. Pengembangan digital aparatur desa merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh aparat desa sehingga sumber daya aparat bisa terbangun dengan baik.

Strategi pelayanan bersifat online merupakan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Desa Berbasis Digital Di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul Kabupaten Cianjur. Salah satu bentuk dalam penanggulangan pandemik Covid-19, yang pertama tujuan untuk mengubah perilaku dengan menggunakan digital berbasis internet diharapkan pelayanan tidak terganggu dan aparat dapat memberikan layanan secara sistematis, komprehensif dan masif untuk memutus mata rantai Covid-19. Kedua, kolaborasi pentahelix dari pemerintah, media, dunia usaha akemisi dan komunitas. Ketiga, Pengembangan kompetensi Pelayanan Berbasis Digital dapat memberi layanan dengan tanpa kontak langsung dengan masyarakat satu dengan masyarakat lainnya sehingga akan bisa memutus mata rantai Covid-19. Tujuan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Desa Berbasis Digital dalam

penangan pandemi Covid-19 adalah membangun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penularan wabah Covid 19 yang partisipatif, membangun kepercayaan/kepercayaan diri berdasarkan pengetahuan/ilmu pengetahuan, guna membangkitkan partisipasi masyarakat dan mengaktifkan kembali gerakan nasional disiplin protokol kesehatan.

Namun, ketika menerapkan protokol medis yang ditetapkan sebagai respons terhadap pandemi COVID-19 di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul, tingkat pengembangan masyarakat desa dalam menerapkan protokol kesehatan masih rendah. Kepala urusan pelayanan, pemerintahan desa Laksana mengatakan Masih banyak masyarakat yang belum menjalankan anjuran protokol kesehatan dalam menghadapi pandemi Covid-19, seperti memakai masker saat beraktivitas di luar ruangan, menjaga jarak dengan orang lain, dalam hal ini berkumpul di satu area, dan menjaga kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan hand sanitizer dan mencuci tangan. Untuk itu peran pemerintah desa sangat dominan dalam melakukan tindakan pelaksanaan tanpa bersentuhan langsung dengan masyarakat, yaitu dengan memberikan layanan secara online untuk menghindari penyebaran Covid-19 kepada masyarakat.

Permasalahan global saat ini adalah mewabahnya penyakit Covid-19 atau virus corona yang memaksa pemerintah untuk mengambil tindakan dan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kemampuan aparatur dengan memberikan pelatihan, sosialisasi, dan pengembangan kompetensi aparatur dalam bidang kesehatan. terselenggaranya pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini yang sangat pesat,

diperlukan inovasi desa. Masyarakat pedesaan kini termasuk dalam basis pengguna TIK karena TIK kini telah merambah ke wilayah pedesaan. Sebanyak 73% desa dan kelurahan, menurut Kominfo, sudah memiliki koneksi internet berbasis teknologi 3G. Sementara jaringan 4G LTE mencakup 55%. Pada tahun 2019, pemerintah menargetkan dapat menghubungkan lebih dari 83.000 desa/kelurahan yang ada dengan internet berbasis 3G. Target lainnya pada tahun depan, total ada 514 kabupaten/kota yang sudah tercapai jaringan 4G LTE. Dari jumlah tersebut, saat ini baru 64% yang terpenuhi akses 4G LTE (Yuliasuti, 2018).

Desa Wangunjaya menunjukkan adanya proses inovasi yang dijalankan pemerintah. Desa Wangunjaya dalam hal pelayanan publik, Desa Wangunjaya, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi layak mendapat predikat sebagai pelaksana pelayanan publik berbasis digital. Fenomena penetrasi penggunaan internet yang masif sampai ke tingkat desa ini perlu disikapi secara cerdas oleh pemerintah desa. Internet harus dijadikan sarana untuk menggali potensi desa dan kemudian potensi desa tersebut diterjemahkan menjadi nilai-nilai yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah yang muncul dari banyaknya prestasi Desa Wangunjaya sebenarnya muncul karena kemajuan pemanfaatan teknologi digital didominasi oleh peran kepala desa. Namun masyarakat desa dan pengurusnya belum berkembang menjadi aktor. Meskipun demikian, pengguna utama dari penerapan aplikasi desa digital adalah aparatur desa dan masyarakat setempat. Tentu saja hal ini berkaitan dengan kelangkaan sumber daya manusia. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam Pengabdian kepada Masyarakat “Pengembangan Kompetensi

Pelayanan Desa Berbasis Digital di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul Kabupaten Cianjur” merupakan sesuatu yang sangat penting dan menarik untuk ditindaklanjuti.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul Kabupaten Cianjur maka dibuatlah rencana penyelesaian permasalahan tersebut, sehingga dapat membantu pemerintah desa meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kompetensi dalam penanganan Covid-19 desa Wangunjaya. aparat dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi dan menangani pandemi Covid-19 di lingkungan sekitar. Pendekatan yang dilakukan adalah:

Penyelesaian permasalahan pengembangan kompetensi layanan berbasis digital bagi peserta pendampingan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pembicaraan secara luring dan terbuka mengenai berbagai permasalahan dan tantangan yang dihadapi setiap perangkat ketika mencoba memberikan layanan selama wabah Covid-19. Menyajikan materi secara menarik dan berani tentang kompetensi dan pelayanan dengan menggunakan teknologi berbasis digital pada masa pandemi Covid-19, dengan tujuan tidak menimbulkan kerumunan dan tidak adanya kontak fisik, konsep manajemen dan kompetensi aparatur dalam menyikapi dinamika masyarakat selama periode Covid-19.

Caranya dilakukan dengan tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

1. Berkoordinasi dengan Kepala Bidang Diklat Kabupaten Naringgul untuk mempertemukan perangkat kepala desa dan sekretaris desa yang memerlukan pendampingan untuk peningkatan

- pengembangan kompetensi pelayanan berbasis digital.
2. Pihak kecamatan memilih mitra diantaranya perangkat desa dari 2 desa di desa Wangunjaya kecamatan Naringgul antara lain desa Balegede dan desa Cinerang.
3. Sesuai jadwal yang telah disepakati, dilaksanakan rapat yang meriah seluruh kepala dinas dan kepala seksi Kecamatan Naringgul berada di aula camat dengan protokol kesehatan. Pada pertemuan pertama mengumpulkan berbagai informasi dari pimpinan desa dan aparat kecamatan tentang permasalahan umum dan keterbatasan terkait sumber daya manusia dan pemberian layanan pada masa wabah Covid-19.
4. Selanjutnya Kompetensi SDM bidang Digital serta beberapa agenda PKM bersama seluruh peserta pendampingan akan dilakukan melalui grup WhatsApp.
5. Pertemuan luring dengan protokol kesehatan selanjutnya dilaksanakan di Aula Serba Guna Kecamatan Naringgul untuk memberikan pemaparan informasi dan pembicaraan dengan perwakilan Kepala Diklat serta seluruh peserta pendampingan. Hasil diskusi dapat mengungkap permasalahan dan mengembangkan kapasitas sumber daya manusia perangkat desa dalam menangani permasalahan pelayanan pada masa Covid-19.
6. Membantu secara offline dengan teknik sharing session.
7. Menyajikan materi secara menarik dan berani mengenai penanganan pelayanan pada masa pandemi kepada masyarakat, manajemen krisis dan fasilitas yang belum memadai, pemerintah meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kompetensi perangkat desa sebagai pelayan publik.

8. Guna memudahkan transmisi pengetahuan tentang cara pengelolaan layanan di masa Covid, dukungan teknis pemanfaatan teknologi informasi, keterampilan serapan digital, dan literasi media digital seperti Instagram, Telegram, WhatsApp, dll.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang Serba Guna dijadikan sebagai lokasi pelaksanaan proyek pengabdian masyarakat Kecamatan Naringgul. Kegiatan pelatihan Pengembangan Kompetensi Digital ini diikuti oleh 12 orang perangkat desa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, ketua RW, ketua rukun tetangga (RT), dan beberapa tokoh masyarakat.

Pertemuan awal merupakan inti pelatihan disampaikan oleh Ketua Tim PKM mengenai pentingnya kualifikasi dan keandalan kepala desa/pejabat desa dalam melaksanakan izin, serta kewajiban mereka untuk melakukannya sesuai dengan pedoman yang ditentukan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan pengembangan kompetensi aparatur desa khususnya mengenai kesiapan, ketersediaan dan teknik mobilisasi sumber daya manusia aparatur pemerintah daerah, yang keduanya akan berperan dan berfungsi sebagai motor penggerak desa yang tangguh, efektif dan efisien. pemerintah, dan memiliki akuntabilitas.

Materi kedua tentang kompetensi dasar perangkat desa. Peserta diajak berperan untuk mengetahui betapa rumitnya melayani masyarakat tanpa memiliki kompetensi yang tepat antara pelayan dan orang yang dilayani atau masyarakat, karena dalam pelaksanaannya melibatkan kerangka acuan dan bidang pengalaman masing-masing peserta. kompetensi. Setelah itu, peserta diinformasikan mengenai komponen-komponen dalam pengembangan kompetensi

digital dan apa saja kendala yang ada pada setiap komponen tersebut.

Di akhir acara terdapat sesi tanya jawab bagi perangkat desa yang hadir. Beberapa perangkat desa juga meminta nasehat dari pemateri mengenai situasi kompetensi perangkat desa di desa Kecamatan Naringgul.



Gambar 1. Peserta Kegiatan Pelatihan Pengembangan Kompetensi Pelayanan Desa Berbasis Digital di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul Kabupaten Cianjur

Para pengurus Desa Wangunjaya dan Balegede antusias mengikuti kegiatan pelatihan Pengembangan Kompetensi yang dilaksanakan. Latihan dimulai tepat waktu, padahal kondisi cuaca saat itu sedang hujan lebat. Peserta tidak segan-segan bertanya dan berdiskusi dengan narasumber pelatihan. Peserta juga dilibatkan dalam kegiatan kuis dan roleplay bersama presenter. Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan ini, mahasiswa dilibatkan sebagai fasilitator kegiatan.



Gambar 2. Penyampaian Materi Dengan Metode Sharing Session

Padahal, permasalahan pengelolaan desa secara efisien dan efektif adalah kebijakan dan pelaksanaan program pemberdayaan dan pembangunan yang tidak berbasis pada data dan informasi yang akurat. Salah satu aspek penting yang harus dilakukan oleh pemerintah khususnya pemerintah desa adalah menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan benar (Rizal, dkk, 2022).

Kompetensi aparatur pemerintah di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul dapat terus dilaksanakan secara langsung dengan melaksanakan PKM dengan mendorong dan melaksanakan tuntutan perkembangan saat ini, dimana tuntutan aparatur desa tidak hanya memerlukan kompetensi manajerial saja, namun juga budaya digital atau pemanfaatannya. dan pemanfaatan teknologi digital yang terus diterapkan dalam bekerja. Kompetensi literasi digital menjadi prioritas utama bagi pengelola desa, karena kompetensi ini memberikan jaminan pemanfaatan seluruh potensi yang ada di desa (Menggo, Rusdiana & Adiputra, 2022).

Karena sebagian besar pekerjaan dilakukan dari jarak jauh, atau bekerja dari rumah (WFH), dalam konteks pandemi COVID-19, penggunaan teknologi dan sumber daya digital sangatlah penting. Sekalipun pandemi Covid-19 secara fisik telah mengurangi ruang gerak kita untuk beraktivitas dan bekerja, Anda sebagai masyarakat pasti akan semakin tertinggal jika tidak terbiasa menggunakan teknologi dan mengikuti kemajuannya. Hamba, kamu tidak boleh membiarkan etos kerjamu hancur.

Kemajuan dan penerapan teknologi mungkin menawarkan cara untuk beroperasi secara efektif bahkan ketika bekerja dari rumah. Pemerintah, masyarakat, pihak berwenang, tim medis, akademisi, pelaku bisnis, dan media dapat bekerja sama untuk menciptakan pandemi.

Therefore, with the digitization of statistics which further speeds up operations and makes communication easier, let us generate synergy together, connect our steps, energy and thoughts to always mampu berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negara, serta memberikan bekal yang luas. manfaatnya bagi tercapainya kesejahteraan rakyat.

Perwujudan implementasi kompetensi aparatur pemerintah di Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul dilakukan melalui pembinaan, sosialisasi, pelatihan dan juga praktik menuju perkembangan digitalisasi. Sehingga Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul terus mewujudkan pelayanannya kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil setelah melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan ini memberikan pengetahuan tentang pelayanan berbasis digital dengan pemanfaatannya secara baik dan bijaksana kepada masyarakat Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul.
2. Memberikan manfaat kepada perangkat desa dan Masyarakat Desa Wangunjaya Kecamatan Naringgul. bagaimana memanfaatkan layanan berbasis digital sebagai langkah dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Adha, Kholifatul. (2014). *Panduan Mudah Public Speaking*. Yogyakarta: Penerbit Notebook
- Balqis, Khayyirah. (2013). *Cara Pintar Berbicara Cerdas di depan Publik*, Jogjakarta: Diva Press
- Bender L. (2020). *Pesan dan Kegiatan Utama Pencegahan dan Pengendalian COVID-19*. Publikasi UNICEF.
- Hasan, Erlina. (2005). *Komunikasi pemerintahan*. Bandung: Rafika aditama.
- Health.detik.com. (2020). *Cara Penyebaran Virus Corona Covid-19 menurut WHO*.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2021 Tentang *Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro Dan Pembentukan Posko Penanganan Corona Virus Disease (Covid-19) Di Tingkat Desa Dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19)*
- Menggo, S., Rosdiana Su, Y., & Adiputra Taopan, R. (2022). Pelatihan Pembuatan Website Desa Wisata di Desa Wisata Meler, Kabupaten Manggarai, NTT. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 108-115.
- Nugroho, H. S. (2018). Menimbang Pentingnya Penguatan Kelembagaan Pemerintahan Desa. *Journal of Governance*, 3(1).
- Rizal, A. F. R. I. Z. A. L., Triandani, S., April, M., & Alkadafi, M. (2022). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penataan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi (E-Government). *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 76-91.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Yuliastuti, D. (2018, May 28). Digination. Retrieved February 26, 2019, from Tantangan Terberat Membangun Jaringan Internet di Pedesaan: <http://www.digination.id/read/011385/tantangan-terberat-membangun-jaringaninternet-di-pedesaan>