

# PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ICT DI DESA UBUNG KAJA, DENPASAR BALI

Nyoman Diah Utari Dewi  
Magister Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai Bali  
[diah.sindoe@gmail.com](mailto:diah.sindoe@gmail.com) / [diah.utari@unr.ac.id](mailto:diah.utari@unr.ac.id)

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Desa Ubung Kaja di Denpasar Bali dalam memanfaatkan ICT (Information, Communication, Technology) atau TIK (Teknologi, Informasi, Komunikasi) untuk diseminasi informasi atau menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan-kegiatan pembangunan di desa tersebut. Salah satu cara transformasi birokrasi dalam pelayanan publik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam pelayanan publik. Penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat desa di dalam menggunakan ICT dan studi dokumentasi dari sosial media untuk membandingkan diseminasi informasi dari beberapa desa yang ada di Denpasar Bali. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa Ubung Kaja telah berhasil mengimplementasikan e-governance dengan merekonstruksi sistem ICT di Desa Ubung Kaja, membuat sinergi antar Banjar yang komunikatif, dan bisa menjadi contoh untuk desa lainnya di Denpasar pada khususnya dan Bali pada umumnya.*

Kata kunci: ICT, Media Sosial, Pelayanan Publik

## Abstract

*The research aims is to describe how Ubung Kaja Village in Denpasar Bali utilizes ICT (Information, Communication, Technology) or TIK (Teknologi, Informasi, Komunikasi) to disseminate information about development activities in the village. The application of information and communication technology (ICT) in public service is one from some ways of bureaucratic transformation in public service. The research method is using qualitative descriptive method with interview approach to get to know how the performance of village officers in using ICT and documentation study from social media to compare the dissemination of information from several villages in Denpasar Bali. Based on the result of the research, it can be concluded that the Head of Ubung Kaja Village has successfully implemented e-governance by reconstructing ICT system in Ubung Kaja Village, creating communicative synergies between Banjar, and this could be an example for other villages in Denpasar in particular and Bali in general.*

Keywords: ICT, Social Media, Public Service

## 1. Pendahuluan

Secara administratif pemerintahan kota Denpasar terdiri dari 4 kecamatan, 43 desa atau kelurahan dengan 209 dusun. Saat ini pemerintah Kota Denpasar telah mengembangkan berbagai inovasi dalam meningkatkan layanan kepada masyarakatnya, di antaranya mulai membenahi sistem administrasi kependudukannya, menurut wikipedia Kota Denpasar. Kecamatan di Kota Denpasar terdiri dari Denpasar Barat, Denpasar Selatan, Denpasar Timur dan Denpasar Utara. Laju pertumbuhan penduduk Kota Denpasar per tahun dalam rentang waktu 2000 – 2010 adalah sebesar 4%, dengan perbandingan jumlah penduduk laki-laki lebih banyak 4.57% dibandingkan dengan jumlah penduduk wanitanya. Denpasar Utara memiliki 8 Desa dan 3 Kelurahan yaitu Desa Dangin Puri Kangin, Desa Dangin Puri Kauh, Desa Dauh Puri Kaja, Desa Peguyangan Kaja, Desa Peguyangan Kangin, Desa Pemecutan Kaja, Desa Ubung Kaja, Kelurahan Peguyangan, Kelurahan Tonja dan Kelurahan Ubung

Ketertarikan dalam melakukan penelitian ini diawali karena tergelitik ketika melihat sebuah akun dari jejaring sosial *Instagram* dari sebuah desa di Denpasar Utara yang sangat aktif mengunggah setiap informasi atau pengumuman, kegiatan dan sosialisasi desa tersebut di media sosial yaitu Desa Ubung Kaja di Kecamatan Denpasar Utara Provinsi Bali. Desa Ubung Kaja mempunyai luas wilayah 459 hektar membawahi 17 Dusun dan 18 banjar dengan jumlah penduduk sebanyak 5000 kepala keluarga.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Desa Ubung Kaja di Denpasar Bali dalam memanfaatkan ICT (*Information, Communication, Technology*) atau TIK (Teknologi, Informasi, Komunikasi) untuk diseminasi informasi atau menyebarkan informasi mengenai kegiatan-kegiatan pembangunan di desa tersebut melalui media sosial *Instagram*. Salah satu cara transformasi birokrasi dalam pelayanan publik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam pelayanan publik.

Membangun media sosial melalui jaringan (*networking*) sosial dan mengembangkan kerjasama merupakan agenda penting dan strategis dalam menuju desa berdaya, kuat dan mandiri dimasa depan. Media sosial adalah sebuah media *online*, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isis meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Media sosial saat ini sudah menjadi *trend* saluran media yang digunakan hampir semua lapisan masyarakat dari Kota sampai ke Desa. Dengan perkembangan teknologi saat ini, berkomunikasi menjadi jauh lebih mudah. Dulu orang jika ingin berkomunikasi harus bertatap muka langsung, sedangkan sejak dari ditemukan pesawat *telephone* sampai internet saat ini orang tidak perlu lagi berkomunikasi dengan tatap muka langsung tetapi bisa menggunakan media sosial seperti *Whatsapp, Facebook, Skype, Instagram* dan banyak lagi lainnya.

Pemerintah pada tanggal 15 Januari 2014 telah menetapkan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam konsideran UU tersebut disampaikan bahwa Desa memiliki hak asal usul serta hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat bahkan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewenangan desa diatur pada Pasal 18 UU no 6 Tahun 2014, Kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa

Dengan demikian maka diperlukan suatu kreatifitas dan kesungguhan dari pemerintah dan aparat desa untuk membangun jejaring (*networking*) desa sehingga desa-desa yang tertinggal, terpencil dan terbelakang setara dengan desa-desa lain yang sudah berkembang, maju dan mandiri.

## 2. Kajian Pustaka

Teknologi informasi dan komunikasi dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan istilah *Information, Communication and Technology (ICT)*. Secara umum teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (*Jamal Ma'mur Asmani, 2011: 99*). Haag & Keen, 1996 juga menyebutkan bahwa Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki beberapa komponen utama yang mendukungnya. Komponen-komponen yang mendukung teknologi informasi dan komunikasi diantaranya adalah komputer (sistem komputer), komunikasi, dan keterampilan bagaimana menggunakannya (*Jamal Ma'mur Asmani, 2011: 107*).

*Daryanto (2010 : 172)* mengemukakan bahwa ada beberapa kendala yang menyebabkan teknologi informasi dan komunikasi belum dapat digunakan seoptimal mungkin di Indonesia. Beberapa kendala tersebut yaitu kurangnya ketersediaan sumber daya manusia, proses transformasi teknologi, infrastruktur telekomunikasi, dan perangkat hukum yang mengaturnya, serta biaya penggunaan jasa telekomunikasi yang masih mahal. Lebih lanjut, *Marwan dan Sweeney (Bambang Sumintono, 2012: 123)* terdapat empat faktor yang berhubungan dengan proses implementasi yaitu perencanaan strategis, rasa memiliki, sumber daya yang ada, dan pengembangan profesional.

Menurut *Mcluhan dan Inis*, Media merupakan perpanjangan pikiran manusia, jadi media yang menonjol dalam penggunaan membiaskan massa historis apapun. Seperti media yang mengikat waktu (dibiaskan terhadap tradisi) dan media yang mengikat ruang (memudahkan komunikasi dari satu tempat ke tempat lain, mendorong perkembangan

kerajaan, birokrasi yang besar dan militer). Maksudnya, media sebagai sebuah pikiran manusia yang diciptakan untuk memaksakan manusia dikuasai oleh manusia media.

Sedangkan di dalam Teori Model Lasswell yang ditemukan oleh Harold Lasswell, dalam artikel klasiknya tahun 1948 mengemukakan model komunikasi yang sederhana dan sering diikuti banyak orang yakni: Siapa (*Who*), berbicara apa (*Says what*), dalam saluran yang mana (*in which channel*), kepada siapa (*to whom*) dan pengaruh seperti apa (*what that effect*) (Littlejohn, 1996). Contoh, seorang calon presiden (siapa), berbicara mengenai perubahan yang harus dilakukan pemimpin negara untuk kemajuan bangsa (apa), melalui kampanye yang disiarkan di televisi (saluran), kepada khalayak atau masyarakat (kepada siapa) dengan pengaruh yang terjadi khalayak mendapat kesan terhadap calon presiden itu untuk memilih atau tidak memilihnya (*effect*). Kisah nyata, Jhon F Kennedy yang menggunakan media massa televisi sebagai alat untuk kampanye agar mendapat kesan yang baik oleh rakyat Amerika, dan terbukti dia mendapat dukungan mayoritas dan terpilih sebagai presiden Amerika.

Teori *Uses and Gratification* (Kegunaan dan Kepuasan) ini pertama kali diperkenalkan oleh *Herbert Blumer dan Elihu Katz (1974)*. Teori ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut. Dengan kata lain, pengguna media adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi. Pengguna media berusaha mencari sumber media yang paling baik di dalam usaha memenuhi kebutuhannya. Artinya pengguna media mempunyai pilihan alternatif untuk memuaskan kebutuhannya. Contoh : seorang pelajar yang mendapat tugas untuk mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai kasus korupsi yang terjadi di Indonesia akan memilih media yang mungkin cocok dan memeberikan kepuasan dalam mendapatkan informasi yang di inginkan seperti memilih internet atau koran di bandingkan televisi/radio.

Salah satu bentuk baru dalam berkomunikasi yang ditawarkan dalam dunia internet adalah media sosial. Dimana dengan menggunakan media sosial dalam internet, pengguna bisa meluaskan perkataan ataupun hal yang dia alami. Seperti yang diutarakan oleh Kaplan dan Haenlein (dalam Curran dan Lennon, September: 2011), media sosial adalah sebuah kelompok jaringan yang berbasiskan aplikasi dalam internet yang dibangun berdasar teknologi dan konsep web 2.0, sehingga dapat membuat pengguna (*users*) menciptakan dan mengganti konten yang disebarakan.

Media sosial memiliki kelebihan dibandingkan dengan media konvensional antara lain; (1) Kesederhanaan, dalam sebuah produksi media konvensional dibutuhkan ketrampilan tingkat tinggi dan ketrampilan marketing yang unggul. Sedangkan media sosial sangat mudah digunakan, bahkan untuk orang tanpa dasar IT pun dapat mengunduhnya. Hal yang dibutuhkan hanyalah komputer atau telepon genggam dan koneksi internet. (2) Membangun hubungan, sosial media menawarkan kesempatan tak tertandingi untuk berinteraksi dengan pelanggan dan membangun hubungan. Perusahaan mendapatkan sebuah *feedback* langsung, ide, pengujian dan mengelola layanan pelanggan dengan cepat. Tidak dengan media tradisional yang tidak dapat melakukan hal tersebut, media tradisional hanya melakukan komunikasi satu arah.

Di negara-negara maju, konsep pemberdayaan (*empowering*) terhadap para pengguna pelayanan publik telah cukup lama menjadi tema sentral dari gerakan-gerakan penyadaran hak-hak konsumen (*consumerism*) atau gerakan yang memperjuangkan pelayanan publik yang berkualitas (Abdul Wahab, 1997; 1998). Bentuk-bentuk penyadaran hak-hak konsumen itu, menurut Pollitt (1988) bervariasi, mulai dari yang sekedar bersifat "kosmetik" seperti yang dilakukan oleh banyak instansi pemerintah (di pusat dan daerah) dengan cara menyediakan informasi kepada para konsumen atau menyediakan kotak saran, hingga partisipasi langsung konsumen dalam proses pembuatan keputusan

yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Pada contoh yang disebut terakhir itu, sesungguhnya tersirat makna “berbagi kekuasaan” (*sharing of power*). Menarik kiranya untuk mencermati komitmen politik dan komitmen profesional yang kini tengah berkembang dalam studi kebijakan publik yang keduanya mencoba meredefinisikan konsep penerima pelayanan publik (*recipient of public service*) sebagai pelanggan atau konsumen itu.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Dari definisi di atas bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, dan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **3. Metodologi**

Penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat desa di dalam menggunakan ICT dan studi dokumentasi dari sosial media untuk membandingkan diseminasi informasi dari beberapa desa yang ada di Denpasar Bali. Untuk membatasi lingkup studi penulis memfokuskan pengelolaan pelayanan publik yang menggunakan basis TIK atau ICT di Desa Ubung Kaja pada penggunaan media sosial *Instagram*.

#### 4. Hasil Penelitian/Analisis dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Desa Ubung Kaja di Denpasar Bali dalam memanfaatkan *ICT (Information, Communication, Technology)* atau TIK (Teknologi, Informasi, Komunikasi) untuk diseminasi informasi atau menyebarkan informasi mengenai kegiatan-kegiatan pembangunan di desa tersebut. Salah satu cara transformasi birokrasi dalam pelayanan publik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*) dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko Widodo, 2001:131). Berdasarkan *review* literatur ditemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Beberapa diantara indikator tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Perbandingan Indikator Pelayanan Publik dari Berbagai Ahli

AHLI	INDIKATOR	
	Orientasi Hasil	Orientasi Proses
McDonald & Lawton (1977)	a. <i>Efficiency</i> b. <i>Effectiveness</i>	
Salim & Woodward (1992)	a. <i>Economy</i> b. <i>Efficiency</i> c. <i>Effectiveness</i> d. <i>Equity</i>	
Lenvinne (1990)		a. Responsivitas b. Responsibilitas c. Akuntabilitas
Zeithami, Parasuraman & Berry (1990)	a. <i>Tangibles</i>	a. <i>Reliability</i> b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance</i> d. <i>Empathy</i>
Keputusan MENPAN 63/2004: Standar Pelayanan Publik	a. Waktu penyelesaian b. Biaya pelayanan c. Produk	a. Prosedur pelayanan b. Sarana dan prasarana c. Kompetensi



	pelayanan	petugas pemberi pelayanan
Keputusan MENPAN Nomor 63/2004: Asas Pelayanan Publik		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transparansi</li> <li>b. Akuntabilitas</li> <li>c. Kondisional</li> <li>d. Partisipatif</li> <li>e. Kesamaan hak</li> <li>f. Keseimbangan hak dan kewajiban</li> </ul>
Keputusan MENPAN Nomor 63/2004: Prinsip Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketepatan Waktu</li> <li>b. Akurasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesederhanaan,</li> <li>b. Kejelasan,</li> <li>c. Keamanan,</li> <li>d. Keterbukaan,</li> <li>e. Tanggung jawab,</li> <li>f. Kelengkapan sarana dan prasarana</li> <li>g. Kenyamanan</li> <li>h. Kedisiplinan,</li> <li>i. Kesopanan dan keramahan</li> <li>j. Kemudahan akses</li> </ul>
Gibson Ivancevich & Donnelly (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan</li> <li>b. Efisiensi</li> <li>c. Produksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perkembangan</li> <li>b. Keadaptasian</li> <li>c. Kelangsungan hidup</li> </ul>

Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM) atau rural PNPM merupakan salah satu program pemberdayaan masyarakat yang wilayah kerja dan target sarannya adalah masyarakat pedesaan. Tujuan PNPM Mandiri diantaranya adalah meningkatkan teknologi yang tepat guna, informasi dan komunikasi dalam pemberdayaan masyarakat serta inovasi. Hal ini juga dalam rangka mendukung pengembangan *e-government* dengan pemanfaatan TIK (*ICT*) misalnya dengan cara diseminasi informasi dan interaksi melalui jejaring atau media sosial dalam rangka untuk mendukung kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa. Perangkat desa dapat menyebarluaskan informasi melalui *ICT* atau TIK kepada masyarakat di desanya mengenai kegiatan-kegiatan pembangunan yang dilakukan atau diseminasi informasi mengenai pengumuman penting dari Kota bersangkutan.

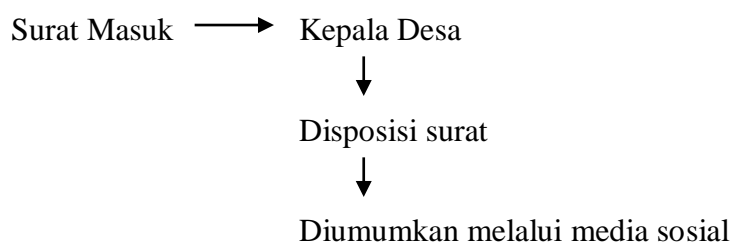
Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan indikator yang disebutkan oleh para ahli diatas serta mendukung pengembangan program pemerintah *e-government*, maka Desa Ubung Kaja mulai meningkatkan dan memaksimalkan peran dan fungsi *ICT* atau TIK dalam menunjang pelayanan publik melalui media sosial *Facebook* sejak tahun 2015 dan *Instagram* sejak tahun 2016, berdasarkan wawancara dengan staff bagian pelayanan umum dan IT Desa Ubung Kaja. Sejak saat ini seluruh informasi dan kegiatan yang akan di lakukan dan yang telah dilakukan di unggah melalui akun *Instagram* mereka yang bernama *@ubungkaja*. Karena penelitian ini di fokuskan ke jejaring sosial *Instagram* maka berdasarkan pengamatan melalui media sosial *Instagram @ubungkaja*, aparat desa sangat aktif mengunggah photo-photo atau video kegiatan atau informasi seputar Desa Ubung Kaja ataupun Kota Denpasar setiap harinya.

Berdasarkan wawancara yang mendalam dengan narasumber perangkat desa yang bertugas di Bagian Pelayanan Umum dan IT, I Ketut Oka Yudhi Prayoga yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Ubung Kaja, jumlah perangkat desa di Desa Ubung Kaja sebanyak 25 orang dimana masing-masing orang sudah mempunyai tupoksi masing-masing. Menurut Oka Yudhi yang mempunyai latar belakang kuliah di STIKI (Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia) di Denpasar, Bali menyatakan bahwa saat ini hanya ada 1 staff yang bekerja di Bagian Pelayanan Umum dan IT di Desa Ubung Kaja. Menurutnya juga, suksesnya program pelayanan umum dan IT yang di buat di Desa Ubung Kaja tidak lepas dari peran seorang pemimpin yang mengerti teknologi atau melek teknologi. Desa Ubung Kaja dipimpin oleh seorang Kepala Desa yaitu I Wayan Mirta yang merupakan seorang Sarjana Tehnik. Menurut S.P. Siagian bahwa kepemimpinan adalah suatu keterampilan dan kemampuan dari seseorang yang telah menduduki jabatan menjadi pimpinan dalam sebuah pekerjaan dalam mempengaruhi tindakan orang lain, terutama kepada bawahannya agar berfikir dan bertindak laku sedemikian rupa sehingga melalui

tingkah laku positif ini dapat memberikan sumbangan yang nyata didalam pencapaian tujuan organisasi. Tentu saja suatu suksesi sistem dan organisasi tidak terlepas dari pemimpin dan kerja sama tim yang baik.

Berdasarkan wawancara dan observasi di kantor Kepala Desa Ubung Kaja dengan aparat desa, dapat disimpulkan melalui skema bagaimana proses terkumpulnya informasi atau pengumuman dan kegiatan-kegiatan yang di unggah ke sosial media melalui 3 (tiga) cara atau jalur yaitu:

1. Surat Masuk yang merupakan edaran dari pemerintah yang harus di sosialisasikan ke masyarakat



2. Kegiatan APBD Desa yang sudah di eksekusi atau yang sudah direncanakan setiap tahunnya yang harus di umumkan kepada masyarakat desa

Kegiatan yang di eksekusi → Diumumkan melalui media sosial

3. Kelompok atau *group* media sosial *Whatsapp* (WA)

Cara yang digunakan dalam mengumpulkan informasi yaitu melalui kelompok (*group*) media sosial *Whatsapp* (WA) yang anggotanya merupakan seluruh perangkat desa dan tokoh masyarakat Desa Ubung Kaja. Jadi di dalam komunikasi melalui telepon selular dalam kelompok tersebut terjadi interaksi dimana masing-masing anggota bertukar informasi, peristiwa dan kegiatan. Informasi tersebut akan di unggah

oleh staff bagian pelayanan umum dan IT melalui sosial media milik Desa Ubung Kaja baik itu ke *Facebook* dan *Instagram*.

Selain penyebaran informasi melalui media sosial, Desa Ubung Kaja juga sudah menciptakan dan mengembangkan program surat elektronik (Surel) dan juga sistem data yang sistematis sehingga pelayanan publik terhadap masyarakat desa menjadi lebih cepat dan lancar. Menurut Ida Bagus Gede Dwidasmara yang mengelola program *smart city e-government* E-Sewaka Dharma milik pemerintah Kota Denpasar, program dan sistem pelayanan publik melalui *ICT* milik Desa Ubung Kaja merupakan salah satu pelopor di Kota Denpasar dan sangat tertib administrasi sesuai dengan kriteria pelayanan publik dan Desa Mandiri.

Berdasarkan observasi, proses Pelayanan Publik yang berkaitan dengan masyarakat melalui *ICT* khususnya untuk penyebaran informasi melalui media sosial melalui jejaring sosial *Instagram* akun Desa Ubung Kaja sangat informatif dan interaktif. Dalam tahap interaksi, masyarakat Desa Ubung Kaja memberikan *feedback* melalui *comment* (komentar) dari photo atau video yang di unggah atau dengan mengirimkan melalui jalur pesan pribadi (*inbox*) terhadap kritik dan saran terhadap pemerintah desa melalui akun *Instagram* @desaubungkaja. Dari observasi melalui media sosial khususnya melalui jejaring sosial *Instagram* akun @desaubungkaja, akun ini sangat aktif di dalam mengunggah informasi dan kegiatan-kegiatan seputar Desa Ubung Kaja ataupun Kota Denpasar dan Provinsi Bali. Melalui studi dokumentasi dilakukan perbandingan antara akun-akun *Instagram* desa-desa di provinsi Bali yang terlihat aktif hanya akun @desaubungkaja. Melalui komparasi tersebut dapat di observasi bahwa beberapa desa memiliki akun tetapi tidak dikelola langsung oleh pemerintah desanya, hal lain juga jika dikelola oleh pemerintah desanya langsung tetapi tidak aktif dan informatif.

Berikut adalah informasi dan kegiatan yang didiseminasi jika dituangkan dalam tabel dengan mengambil beberapa contoh dapat di ilustrasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Informasi dan Kegiatan Instagram Akun Desa Ubung Kaja

Tanggal	Informasi/Kegiatan	Jumlah Photo/video
04/10/2016	Pembersihan sampah kiriman oleh linmas Desa Ubung Kaja	4 photo
09/10/2016	Pembinaan kepada atlit dalam rangka menyambut Pekan Olahraga Kota (PORKOT) Denpasar Tahun 2016	4 photo
11/10/2016	Evaluasi Halaman Asri Tanaman Indah dan Nyaman (HATINYA) PKK Desa Ubung Kaja tingkat kota Denpasar	4 photo
28/10/2016	Pemberitahuan mengenai pelaksanaan pekerjaan pembersihan lumpur Bak Fulsator IPA diumumkan akan terjadi gangguan pengaliran air di wilayah Denpasar Utara dan Barat	1 photo
18/11/2016	Sosialisasi waspada nyamuk aedes aegypti	1 photo
19/12/2016	Video lomba membuat sanggul Bali PKK Desa Ubung Kaja	1 video
23/02/2017	Kegiatan Posyandu Br. Pemangkalan	2 photo
13/03/2017	Jadwal penilaian lomba ogoh-ogoh Kota Denpasar untuk STT di Desa Ubung Kaja	2 photo
13/03/2017	Edukasi dan sosialisasi penanggulangan bencana bersama Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bali di Kantor Perbekel Desa Ubung Kaja	2 photo
21/03/2017	Jadwal fogging dengan mesin ULV untuk Desa Ubung Kaja dari Dinas Kesehatan Kota Denpasar tanggal 10 dan 20 April 2017	1 photo
22/03/2017	Video clip tim kaliber Desa Ubung Kaja dalam membersihkan sungai	1 video
12/04/2017	Video sosialisasi pendaftaran bagi masyarakat yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah	1 video
25/04/2017	Photo informasi himbuan kebersihan bertemakan “Malu dong buang sampah sembarangan”	1 photo
30/04/2017	Photo mengenai kegiatan patroli Babinkamtibmas dan babinsa di seputaran Desa Ubung Kaja pada sabtu malam	1 photo
08/05/2017	Photo-photo Kegiatan tim Kaliber (Kali Bersih) Desa Ubung Kaja membersihkan sungai pagi hari ini	4 photo
12/05/2017	Photo-photo Kegiatan pembersihan sungai oleh tim Kaliber (Kali Bersih) Desa Ubung Kaja	3 photo
20/05/2017	Photo informasi e-ktp dan surat permohonan bantuan pemasangan spanduk himbuan dengan tema “Dalam rangka pemuktahiran data pilkada serentak pastikan semeton sudah melakukan perekaman dan memiliki E-KTP untuk suksesnya penyelenggaraan Pilkada serentak tahun 2018”	2 photo
25/05/2017	Photo pemberitahuan mengenai pemadaman air PDAM di wilayah Ubung Kaja	1 photo

02/06/2017	Photo Kegiatan Gertak PSN (Gerakan Serentak Pemberantasan Sarang Nyamuk) DBD di Dusun Mertagangga Desa Ubung Kaja di rumah-rumah penduduk	4 photo
07/06/2017	Photo pengumuman bagi pemohon perekaman E-KTP	1 photo
10/06/2017	Photo-photo vaksinasi rabies hari kedua bersama Dinas Pertanian Kota Denpasar di rumah penduduk seputaran Desa Ubung Kaja	8 photo

Saat ini akun *Instagram @desaubungkaja* memang belum memiliki *followers* atau pengikut yang maksimal. *Followers* yang mengikuti akun tersebut sebanyak 1255 *followers* sedangkan jumlah kepala keluarga Desa Ubung Kaja sebanyak 5000 KK. Untuk itu, perlu adanya peningkatan promosi atau informasi mengenai keberadaan akun *Instagram* milik Desa Ubung Kaja dengan memasukkan iklan ke dalam akun media sosial yang sudah mempunyai banyak *followers* misalnya akun *Instagram* milik *@infodenpasar* atau *@infobali* dan banyak lainnya, hal ini dimaksudkan agar kedepannya akun *Instagram @desaubungkaja* bisa meningkatkan jumlah *followers Instagram @desaubungkaja* khususnya dari masyarakat Desa Ubung Kaja. Maka dengan hal itu penyebaran informasi mengenai kegiatan-kegiatan seputar Desa Ubung Kaja bisa diterima oleh seluruh lapisan masyarakat Desa.

Budhirianto (2010) mengungkapkan bahwa *e-government* dapat mempercepat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat/pihak terkait, sehingga permasalahan-permasalahan publik dapat dilayani dengan cepat dan tepat. Untuk itu baik *website* ataupun media sosial tidak hanya bersifat informatif tetapi juga interaktif dan transaksional melalui peningkatan intensitas komunikasi dan ketertarikan masyarakat terhadap situs atau media sosial tersebut. Proses pelayanan publik merupakan bagian dan kewajiban dari pemerintah jadi sudah seharusnya di fasilitasi dengan dukungan sumber daya *ICT* atau TIK dan sumber daya manusia yang *capable* atau mampu di bidang tersebut sehingga tepat guna dan sasaran dan bisa bekerja secara efektif dan efisien.

## 5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Ubung Kaja telah memaksimalkan penggunaan *ICT* melalui media sosial Akun resmi Instagram dan Facebook pemerintah desa dengan menggunakan 3 sistem pengumpulan data yaitu melalui Surat Masuk, Kegiatan APBD Desa dan Group atau Kelompok jejaring sosial *Whatsapp (WA)*. Penyebaran atau diseminasi berita-berita kegiatan pembangunan yang akan dilakukan dan sudah dilakukan sehingga memudahkan perangkat desa dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Pemerintah Desa Ubung Kaja memanfaatkan *ICT (TIK)* melalui akun jejaring sosial *Instagram @desaubungkaja* dalam hal pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik yang transparan seperti penggalian informasi desa, publikasi kegiatan dan rencana pembangunan desa dan semua kegiatan yang berasal dari masyarakat desa. Hal tersebut dikarenakan media sosial pemerintah desa Ubung Kaja sangat aktif dan interaktif dibandingkan dengan desa-desa lainnya yang ada di Kota Denpasar, maka hal ini perlu dijadikan contoh terhadap desa-desa lainnya. Manfaat dari penggunaan *ICT (TIK)* melalui media sosial antara lain masyarakat dapat mengetahui kegiatan-kegiatan pembangunan yang dilaksanakan di desa, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi (anggaran, kebijakan, kegiatan, dan lain-lain) dan juga masyarakat mengetahui informasi mengenai pelayanan publik di desa sesuai dengan kriteria pelayanan publik menurut para ahli dan ciri-ciri desa mandiri.

Adapun kritik dan saran yang membangun dari hasil penelitian ini adalah agar pemerintah Desa Ubung Kaja meningkatkan promosi akun *Instagram @desaubungkaja* untuk menambah *followers* atau pengikut dengan cara memasukkan iklan melalui akun *Instagram* yang dikelola pemerintah ataupun akun yang dikelola swasta di Kota Denpasar dan Pulau Bali yang sudah mempunyai banyak *followers* atau pengikut sehingga dengan begitu masyarakat Desa Ubung Kaja menyadari bahwa Desa Ubung Kaja memiliki akun media

sosial yang sangat aktif dan interaktif sehingga penyebaran informasi akan lebih merata ke seluruh lapisan masyarakat desa. Saran yang kedua adalah perlunya penambahan sumber daya manusia untuk staff bagian pelayanan umum dan IT juga pelatihan *ICT* (ITK) kepada seluruh perangkat desa yang diselenggarakan secara rutin terhadap perangkat desa dalam rangka mengurangi rendahnya literasi *ICT* dan meningkatkan kemampuan dalam mengimbangi perkembangan *ICT* yang sangat pesat. Melalui tingkat inisiatif yang tinggi terhadap pemanfaatan *ICT* di tingkat desa dan didukung dengan literasi *ICT* yang memadai maka pemberdayaan masyarakat desa akan tercapai sesuai dengan tujuan pembangunan desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Solichin. (1998). Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Daryanto. (2010). Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Daryanto. (2010). Media Pembelajaran. Jogjakarta: Gava Media
- Haag & Keen. (1996). Information Technology: Tommorrow's Advantage Today. Hammond: Mcgraw-Hill College.
- Jamal Ma'mur Asmani. (2011). Tips Pintar PTK: Penelitian Tindakan Kelas. Jogjakarta: Laksana.
- Joko Widodo. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra.
- M. Daimul Abror. (2013). Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik. Pasuruan: FISIP Universitas Yudharta.
- Mayfield, Anthony. (2008). E-book: What is Social Media?. London: iCrossing.

### Internet:

- Universitas Gunadarma. (2011). Jejaring Sosial Masuk Desa. Tersedia di <<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/11/jejaring-sosial-masuk-desa/>>
- Wikipedia Indonesia. Teknologi Informasi Komunikasi. Tersedia di <[https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi Informasi Komunikasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_Informasi_Komunikasi)>
- Qoechil. (2012). Teori-teori Media. Tersedia di <<https://qoechil.wordpress.com/2012/05/06/teori-teori-media/>>
- Pemerintah Kota Denpasar. Tersedia di <<https://www.denpasarkota.go.id/>>
- Informasiana. Pengertian Kepemimpinan, Gaya dan Teori Kepemimpinan. Tersedia di <<https://informasiana.com/pengertian-kepemimpinan-gaya-dan-teori-kepemimpinan/>>