



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA
DALAM MEWUJUDKAN MALL PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SIDOMULYO KECAMATAN SILO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

AYU LESTARI
NIM. D20191024

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
NOVEMBER 2024**



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA
DALAM MEWUJUDKAN MALL PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SIDOMULYO KECAMATAN SILO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos)

Fakultas Dakwah

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

AYU LESTARI
NIM. D20191024

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
NOVEMBER 2024**



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA
DALAM MEWUJUDKAN MALL PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SIDOMULYO KECAMATAN SILO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

AYU LESTARI
NIM. D20191024

Disetujui Pembimbing:

Achmad Faesol, M. Si.
NIP.198402102019031004



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA
DALAM MEWUJUDKAN MALL PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SIDOMULYO KECAMATAN SILO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Fakultas Dakwah

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Hari: Kamis
Tanggal: 21 November 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Ahmad Harvan Najikh, M.Kom.I.
NIP. 198710182019031004

Anggota:

Muhammad Farhan, M.I.Kom.
NIP. 201908186

1. Dr. Hj. Siti Raudhatul Jannah, M.Med.Kom

2. Achmad Faesol, M.Si

Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah



Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.
NIP. 197302272000031001

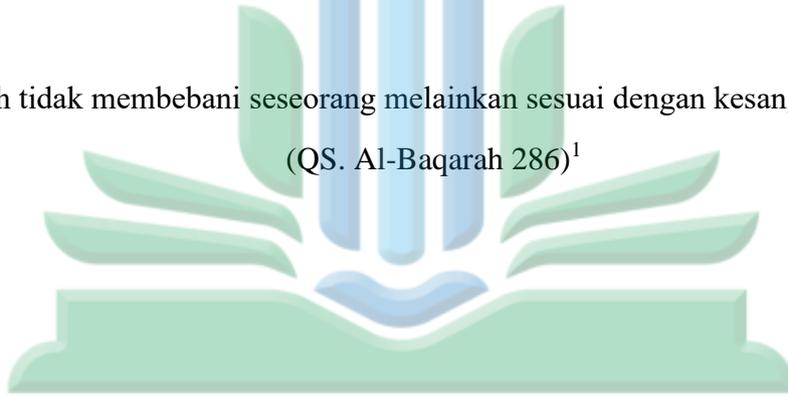


MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 286)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Edisi Penyempurnaan 1971, Jakarta, 3:286.*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, dan kepada Nabi junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada orang-orang yang telah memberi dukungan, motivasi dan do'a yang selalu dipanjatkan, sehingga memberikan penulis kesehatan, kekuatan, dan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Abdul Wafi dan Siti Amina yang telah yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya dari lahir hingga berada di tahap penulis dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi. Terima kasih atas seluruh cinta yang telah mengiringi setiap langkah penulis dan memberikan do'a, dukungan dan pengorbanan yang begitu besar.
2. Kepada kedua kakak saya Khoirul Anwar dan Nur Aini beserta keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, dan do'a sekaligus memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak Achmad Faesol, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, dukungan, dan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada teman seperjuangan saya Lailatul Qodriyah yang selalu memberi *support* dan motivasi serta memberi dukungan satu sama lain untuk bisa memperjuangkan gelar sarjana, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikannya pada hari ini.
5. Kepada teman semasa kecil saya Ewin Eka Sofia Wulandari yang selalu memberikan *support* dan dukungan serta memotivasi penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



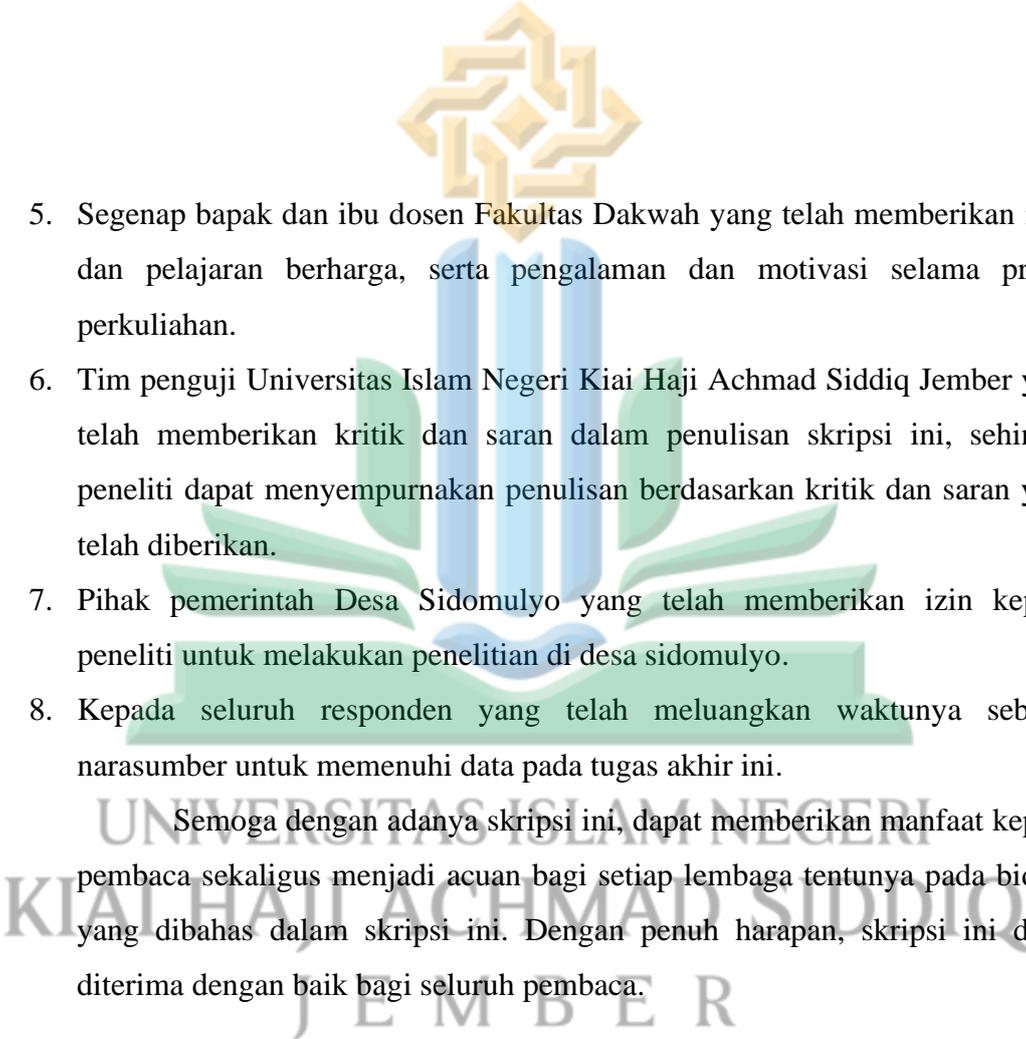
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Mall Pelayanan Publik Di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Jember". Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa kami nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah*. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak atas dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang nantinya dapat membangun untuk perbaikan di masa depan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Ahmad Hayyan Najikh, M.Kom.I. selaku ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Achmad Faesol, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberi dorongan, arahan sekaligus memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 
5. Segenap bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pelajaran berharga, serta pengalaman dan motivasi selama proses perkuliahan.
 6. Tim penguji Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyempurnakan penulisan berdasarkan kritik dan saran yang telah diberikan.
 7. Pihak pemerintah Desa Sidomulyo yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di desa sidomulyo.
 8. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya sebagai narasumber untuk memenuhi data pada tugas akhir ini.

Semoga dengan adanya skripsi ini, dapat memberikan manfaat kepada pembaca sekaligus menjadi acuan bagi setiap lembaga tentunya pada bidang yang dibahas dalam skripsi ini. Dengan penuh harapan, skripsi ini dapat diterima dengan baik bagi seluruh pembaca.

Jember, 16 November 2024

Penlis

AYU LESTARI
NIM. D20191024



ABSTRAK

Ayu Lestari, 2024: Strategi Komunikasi Pemerintah Desa dalam Mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan Publik, Media Komunikasi.

Layanan digital di era saat ini sudah menjadi komponen utama dalam menunjang kegiatan pemerintahan tentunya, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah pasti tidak akan pernah bisa jauh dari penggunaan internet begitupun dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah Desa Sidomulyo cukup berani untuk mengambil langkah untuk menjadi desa digital, dengan kondisi masyarakatnya yang hidup jauh dari perkembangan teknologi. Lebih tepatnya masyarakat Sidomulyo sangat minim pengetahuan tentang perkembangan teknologi, hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan terwujudnya layanan digital di Desa Sidomulyo. Selain itu, lambatnya proses layanan administrasi banyak menjadi persoalan bagi masyarakat, sehingga perlu adanya langkah untuk menciptakan layanan dengan menggabungkan transformasi digital dan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan juga aman bagi masyarakat yaitu Mall Pelayanan Publik.

Fokus penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo. 2) Apa saja media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada Masyarakat Sidomulyo. 3) Apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo.

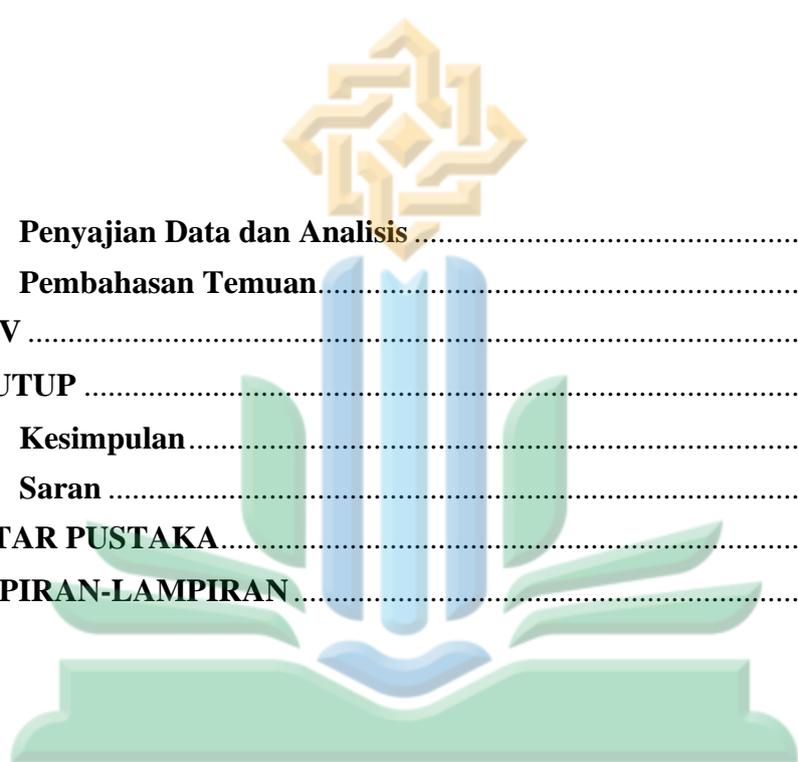
Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang digunakan pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo. 2) Untuk mengetahui apa saja media yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo. 3) Untuk mengetahui apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data. Adapun hasil dari penelitian ini adalah, 1) Pemerintah Desa Sidomulyo menggunakan enam tahapan atau strategi dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik di antaranya, mengidentifikasi masalah, musyawarah, sosialisasi, mengadakan *give away*, evaluasi, dan mempertahankan program. 2) Media komunikasi yang digunakan adalah media sosial seperti WhatsApp, Instagram, TikTok, dan YouTube untuk menyalurkan segala bentuk informasi mengenai Mall Pelayanan Publik dan 3) Tantangan yang dihadapi pemerintah Desa Sidomulyo, terdapat dua faktor di antaranya faktor internal dan faktor eksternal.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	8
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	24
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subyek Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Analisis data	50
F. Keabsahan data	52
G. Tahap - Tahap Penelitian	52
BAB IV	54
PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Obyek Penelitian	54



B. Penyajian Data dan Analisis	68
D. Pembahasan Temuan	105
BAB V	110
PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 1Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 19



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Logo Aplikasi MallDesa 1	57
Gambar 4.2: Tampilan Beranda MallDesa 1	58
Gambar 4.3: Tampilan Panduan Layanan 1	59
Gambar 4.4: Tampilan Pilihan Surat 1	60
Gambar 4.5: Tampilan Permohonan Surat 1	61
Gambar 4.6: Tampilan Riwayat Surat 1	61
Gambar 4.7: Tampilan Surat Kehilangan 1	62
Gambar 4.8: Musyawarah Desa 1	71
Gambar 4.9: Suasana Musdes 1	72
Gambar 4.10: Sosialisasi di Dusun Gunung Gunitir 1	77
Gambar 4.11: Give Away 1	81
Gambar 4.12: Bukti foto selfie 1	82
Gambar 4.13: Evaluasi dalam FGD 1	84
Gambar 4.14: Tampilan Grup WA Desa Sidomulyo 1	92



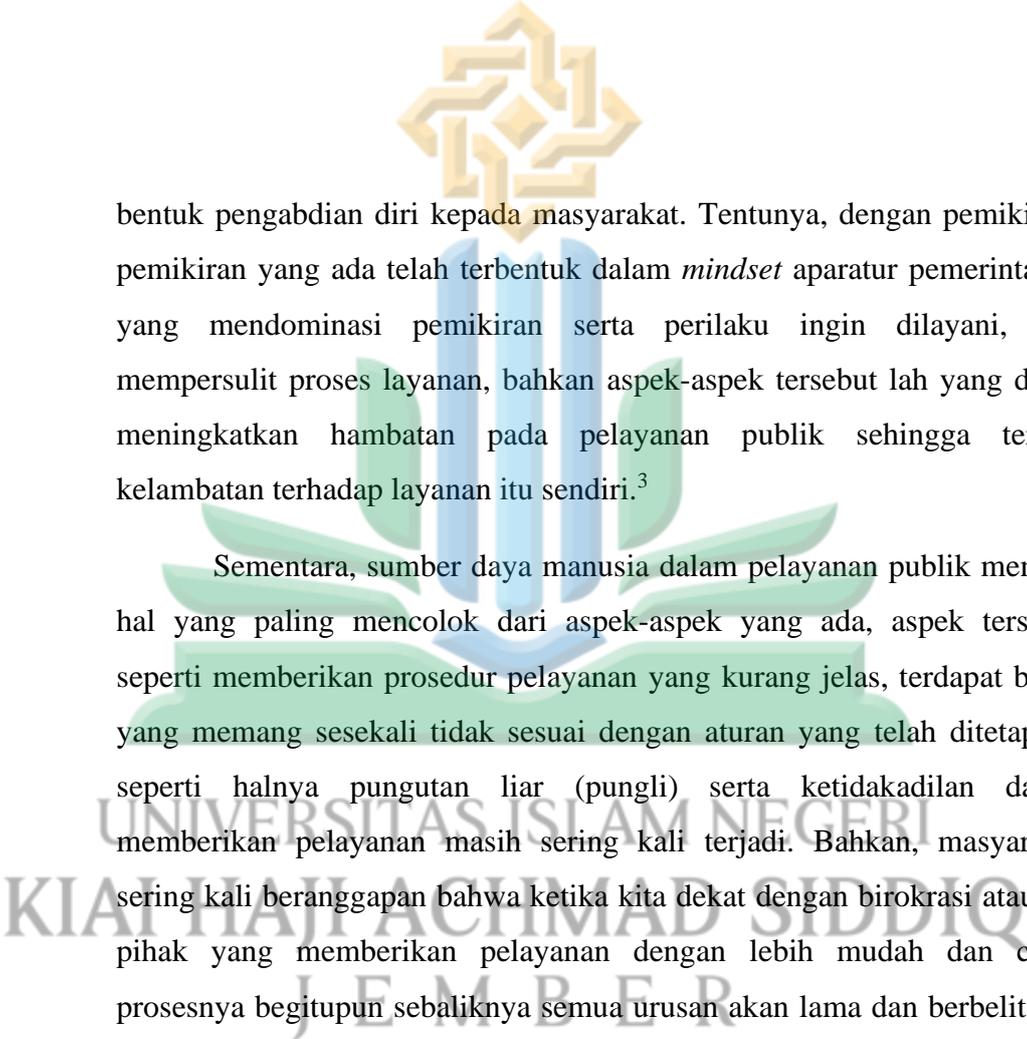
BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Tidak sedikit yang menganggap bahwa Mall Pelayanan Publik adalah layanan yang mudah untuk diakses. Mall Pelayanan Publik yang sudah ada di era teknologi saat ini dapat mempermudah akses masyarakat dalam aktifitas sehari-harinya seperti menerima pelayanan yang lebih mudah dan cepat, membuat surat dengan mudah dan lain sebagainya, semua sudah bisa dikerjakan melalui *gadget*, namun tidak dengan masyarakat Sidomulyo. Hal tersebut sempat menjadi *kontradiksi* bagi masyarakat bahwa lahirnya Mall Pelayanan Publik menjadi beban bagi mereka terutama bagi kaum tua yang memang *gaptek* dalam dunia digitalisasi. Seiring dengan berjalannya waktu, masyarakat mulai menerima secara perlahan tentunya dengan penjelasan yang mampu meyakinkan masyarakat setempat. Sehingga Desa Sidomulyo saat ini dijuluki sebagai desa digital pertama yang ada di Jember.² Melihat keberhasilan pemerintah Desa Sidomulyo tersebut, peneliti tertarik untuk melihat strategi komunikasi apa yang digunakan pemerintah serta melalui media apa saja guna mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo.

Seperti yang kita ketahui bahwa setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa jauh dari komunikasi begitupun pelayanan. Secara umum pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dianggap menjadi tolak ukur dari kualitas kinerja suatu pemerintahan. Namun dengan demikian, tidak sedikit aparatur pemerintahan di Indonesia yang menyadari bahwa memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu

² Digital, "Mall Desa, Sebuah Inovasi Aplikasi Digital Di Desa Sidomulyo Jember, Butuh Apapun Cukup Klik Di HP, 19 Oktober 2023."



bentuk pengabdian diri kepada masyarakat. Tentunya, dengan pemikiran-pemikiran yang ada telah terbentuk dalam *mindset* aparatur pemerintahan yang mendominasi pemikiran serta perilaku ingin dilayani, dan mempersulit proses layanan, bahkan aspek-aspek tersebut lah yang dapat meningkatkan hambatan pada pelayanan publik sehingga terjadi kelambatan terhadap layanan itu sendiri.³

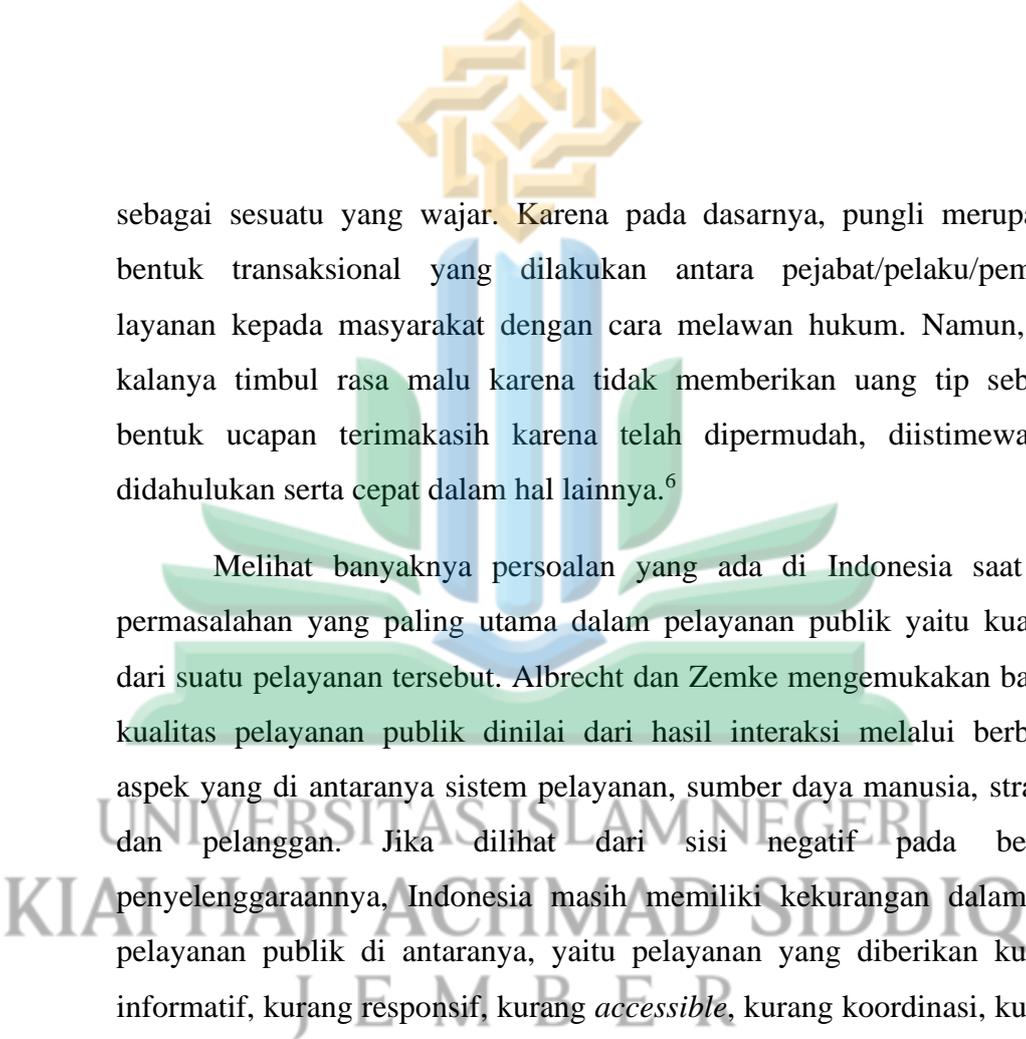
Sementara, sumber daya manusia dalam pelayanan publik menjadi hal yang paling mencolok dari aspek-aspek yang ada, aspek tersebut seperti memberikan prosedur pelayanan yang kurang jelas, terdapat biaya yang memang sesekali tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan seperti halnya pungutan liar (pungli) serta ketidakadilan dalam memberikan pelayanan masih sering kali terjadi. Bahkan, masyarakat sering kali beranggapan bahwa ketika kita dekat dengan birokrasi ataupun pihak yang memberikan pelayanan dengan lebih mudah dan cepat prosesnya begitupun sebaliknya semua urusan akan lama dan berbelit jika kita tidak memiliki kenalan.⁴ Bahkan pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintahan kepada masyarakat masih dibidang kurang, baik dari pemerintahan nasional maupun swasta. Seperti halnya fenomena pungli yang kerap kali terjadi membuat masyarakat yang kurang mampu tidak dapat menikmati pelayanan secara cepat dan mudah seperti yang dirasakan masyarakat lain yang memiliki biaya lebih untuk menyuap para pungli dalam hal melancarkan urusan admintrasinya.⁵

Gencarnya pungli di Indonesia merupakan salah satu peninggalan sejarah di masa silam, yaitu pada masa feodalisme hingga masa kini yang dikenal sebagai masyarakat modern dengan berbagai ragam, bentuk, corak dan warnanya. Pungli sudah menjadi kebiasaan dalam kehidupan masyarakat dan merupakan hal yang lumrah, karena adanya pandangan

³ Hadi Tuasikal, "Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi."

⁴ Roman Hadi Saputro and Safriansyah, "Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0."

⁵ Firmansyah and Rosy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat."



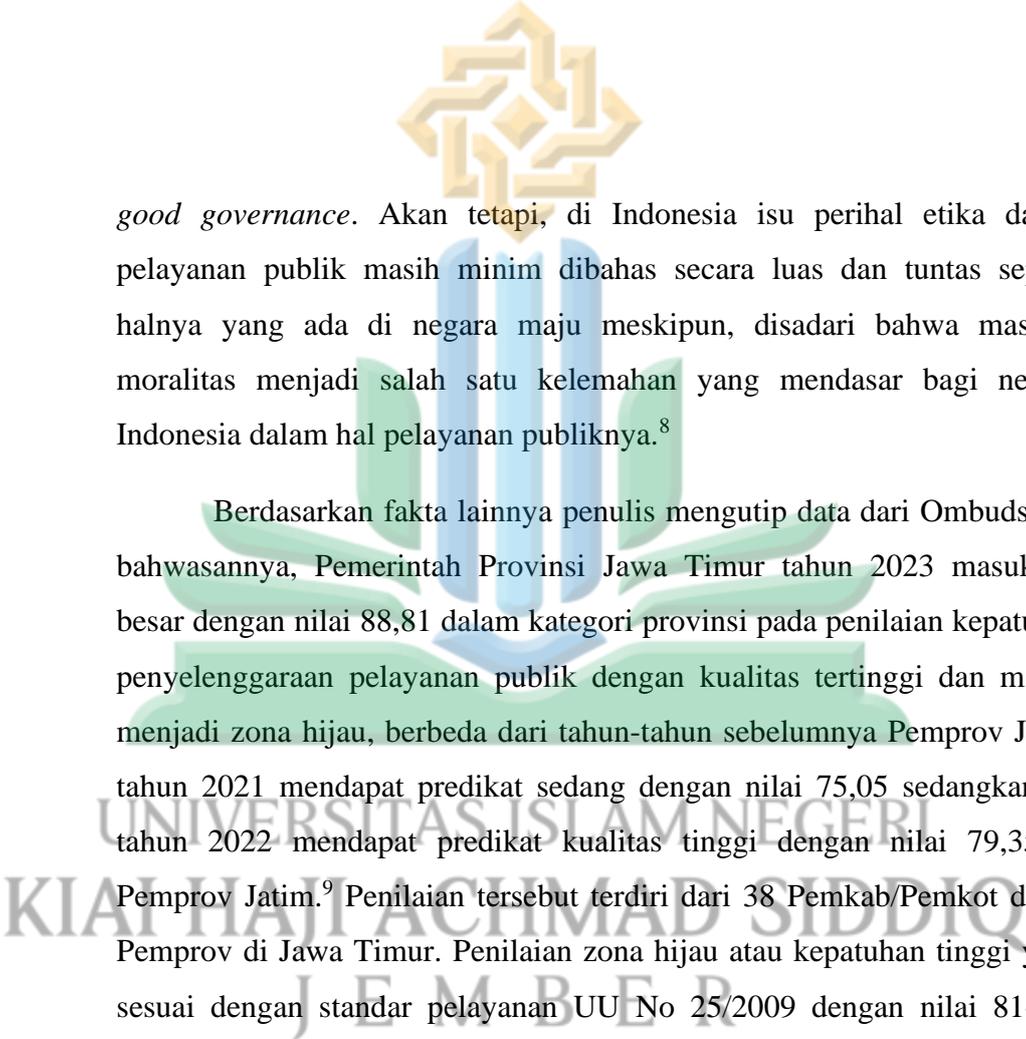
sebagai sesuatu yang wajar. Karena pada dasarnya, pungli merupakan bentuk transaksional yang dilakukan antara pejabat/pelaku/pemberi layanan kepada masyarakat dengan cara melawan hukum. Namun, ada kalanya timbul rasa malu karena tidak memberikan uang tip sebagai bentuk ucapan terimakasih karena telah dipermudah, diistimewakan, didahulukan serta cepat dalam hal lainnya.⁶

Melihat banyaknya persoalan yang ada di Indonesia saat ini, permasalahan yang paling utama dalam pelayanan publik yaitu kualitas dari suatu pelayanan tersebut. Albrecht dan Zemke mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dinilai dari hasil interaksi melalui berbagai aspek yang di antaranya sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi dan pelanggan. Jika dilihat dari sisi negatif pada bentuk penyelenggaraannya, Indonesia masih memiliki kekurangan dalam hal pelayanan publik di antaranya, yaitu pelayanan yang diberikan kurang informatif, kurang responsif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang mendengarkan segala keluhan maupun aspirasi masyarakat, birokratis, dan inefisiensi. Sedangkan dari sudut sumber daya manusia nya berkaitan dengan profesionalitas, kompetensi, empati dan etika. Bahkan pola kerja yang mayoritas digunakan aparatur saat ini masih dipengaruhi dengan pola birokrasi klasik, yaitu dengan cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup.⁷

Bagaimanapun pelayanan publik menjadi salah satu indikator dalam mewujudkan *good governance* di suatu pemerintahan, apabila pelayanan publik yang dijalankan bisa berjalan secara optimal maka dengan mudah untuk mencapai *good governance* tersebut dalam suatu pemerintahan, dan begitupun sebaliknya. Namun, berjalannya pelayanan publik secara optimal dapat diukur melalui implementasi etika. Karena etika merupakan salah satu peran yang sangat penting dalam perwujudan

⁶ Hasyem and Ferizaldi, "Fenomena Pungli Dan Patologi Birokrasi."

⁷ Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik."



good governance. Akan tetapi, di Indonesia isu perihal etika dalam pelayanan publik masih minim dibahas secara luas dan tuntas seperti halnya yang ada di negara maju meskipun, disadari bahwa masalah moralitas menjadi salah satu kelemahan yang mendasar bagi negara Indonesia dalam hal pelayanan publiknya.⁸

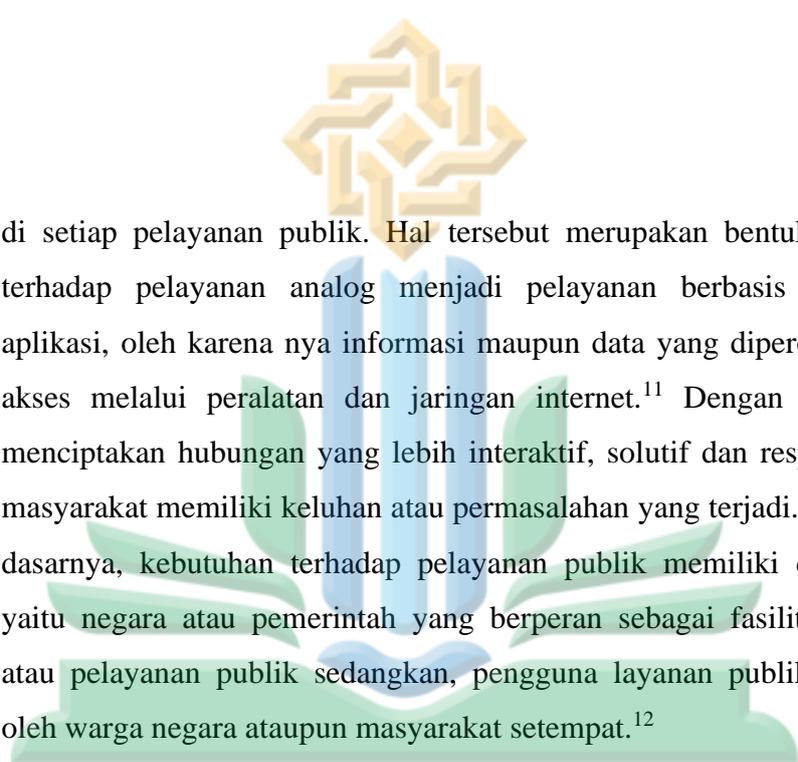
Berdasarkan fakta lainnya penulis mengutip data dari Ombudsman bahwasannya, Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2023 masuk 10 besar dengan nilai 88,81 dalam kategori provinsi pada penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas tertinggi dan masuk menjadi zona hijau, berbeda dari tahun-tahun sebelumnya Pemprov Jatim tahun 2021 mendapat predikat sedang dengan nilai 75,05 sedangkan, di tahun 2022 mendapat predikat kualitas tinggi dengan nilai 79,35 di Pemprov Jatim.⁹ Penilaian tersebut terdiri dari 38 Pemkab/Pemkot dan 1 Pemprov di Jawa Timur. Penilaian zona hijau atau kepatuhan tinggi yang sesuai dengan standar pelayanan UU No 25/2009 dengan nilai 81-100 hanya enam kabupaten dan tiga kota di antaranya, kabupaten Banyuwangi dengan nilai (96,75), Bondowoso (94,29), Lumajang (92,45), Probolinggo (92,08) Ponorogo (91,77), Pemkot Blitar (91,45), Malang (87,29), Surabaya (83,63), dan Lamongan (83,13). Sedangkan penilaian zona kuning atau kepatuhan sedang terdapat 21 kabupaten dan 6 kota serta 2 kabupaten di antaranya Pemkab Nganjuk dengan nilai 45,01 dan Pemkab Malang dengan nilai 44,82 masuk kategori zona merah.¹⁰

Tentunya di era saat ini, masyarakat sudah melek terhadap digital oleh karenanya, menjadi suatu tuntutan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efektif sekaligus menjadi tantangan baru bagi pemerintah dalam menghadapi era tersebut sehingga mengharuskan mereka untuk mewujudkan desa digital dengan menerapkan konsep digital

⁸ Budiman et al., "Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance."

⁹ Zahro, "Pemprov Jatim Raih Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik Predikat Kualitas Tertinggi Dari Ombudsman."

¹⁰ Perwakilan, "Survei Ombudsman, Hanya 9 Pemda Di Jatim Raih Kepatuhan Tinggi Pelayanan Publik."



di setiap pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bentuk pengalihan terhadap pelayanan analog menjadi pelayanan berbasis digital atau aplikasi, oleh karena nya informasi maupun data yang diperoleh dapat di akses melalui peralatan dan jaringan internet.¹¹ Dengan upaya dapat menciptakan hubungan yang lebih interaktif, solutif dan responsif ketika masyarakat memiliki keluhan atau permasalahan yang terjadi. Karena pada dasarnya, kebutuhan terhadap pelayanan publik memiliki dua pemeran yaitu negara atau pemerintah yang berperan sebagai fasilitator layanan atau pelayanan publik sedangkan, pengguna layanan publik diperankan oleh warga negara ataupun masyarakat setempat.¹²

Oleh sebab itu, Menyelesaikan permasalahan dengan memberikan pelayanan seperti Mall Pelayanan Publik yaitu MallDesa merupakan dasar dari fokus pemerintah Sidomulyo yaitu Kamiluddin atau Mas Kades (sebagai nama sapaan). Bahkan pemerintah Sidomulyo berupaya menepis semua isu dan kesenjangan perihal jarak yang jauh, memakan waktu yang lama, isu birokrasi yang sulit, persepsi masyarakat harus mengeluarkan biaya sekaligus antre di kantor desa. Selain itu, Mas Kades juga mengupayakan pelayanan yang tak hanya berpangku tangan melainkan pelayanan *on fire* harus terus diberikan sesuai semangatnya, maju desanya, bahagia warganya, meski berada di kawasan perbatasan.¹³

Sidomulyo merupakan desa digital pertama yang ada di Jember, bahkan aplikasi MallMesa dinilai sangat membantu pelayanan masyarakat terumata dalam hal administrasinya. Pelayanan surat-menyurat dapat di lakukan dimanapun dan kapanpun, masyarakat sudah bisa mengaksesnya dalam satu klik pelayanan dapat terselesaikan dengan mudah asal tetap terhubung dengan internet. Selain itu, pemerintah juga berupaya dalam

¹¹ Adinda Khairinnisa, "Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru."

¹² Asha and Dharmawan, "Cyber Public Relations Pada Aplikasi Pengaduan Wargaku Dalam Pelayanan Publik Di Kota Surabaya."

¹³ Digital, "Mall Desa, Sebuah Inovasi Aplikasi Digital Di Desa Sidomulyo Jember, Butuh Apapun Cukup Klik Di HP, 19 Oktober 2023."



mengembangkan digitalisasi desa khususnya Desa Sidomulyo secara parsial. Hal tersebut dilakukan dengan cara memberdayakan seluruh komponen masyarakat yaitu para pemuda yang diutamakan dalam mensosialisasikan MallDesa di bagian pelosok desa.¹⁴ Tentunya peranan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus melayani kebutuhan dasar masyarakatnya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik.¹⁵

Berdasarkan hasil dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul tersebut karena judul yang diangkat berkesinambungan dengan prodi penulis yaitu Komunikasi dan Penyiaran Islam, yang mana penelitian ini bertumpu pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sidomulyo dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Selain itu, komunikasi juga dapat dilihat melalui perspektif islam, yang mana manusia sebagai makhluk sosial sudah semestinya selalu berkomunikasi dengan manusia lainnya. Komunikasi tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan umat manusia, baik sebagai individu, maupun sebagai anggota masyarakat. Manusia tidak pernah jauh dari komunikasi, karena komunikasi ada sebelum bahkan pertama kali manusia diciptakan. Allah telah berkomunikasi kepada malaikat dan iblis tentang penciptaan manusia sebagai khalifah di muka bumi. Oleh karena itu, pentingnya peran komunikasi bagi setiap makhluk hidup tanpa terkecuali manusia. Hal tersebut menjadi suatu bagian sentral dari segala sesuatu yang kita lakukan.¹⁶ Maka dari itu, sangat menarik bagi penulis untuk dibahas dalam penelitian ini yang nantinya menjadi sebuah karya ilmiah.

¹⁴ Digital.

¹⁵ Ilhami, "Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor."

¹⁶ Ahmad Chabir Galib et al., "Komunikasi Dalam Persepektif Islam."



B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang penulis paparkan di pembahasan sebelumnya maka, fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?
2. Apa saja media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?
3. Apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang digunakan pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo.
2. Untuk mengetahui apa saja media yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo.
3. Untuk mengetahui apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penulis sangat berharap, penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan bagi pembaca sebagai bahan acuan dalam mengembangkan ilmu yang didapatkan semasa belajar di perguruan tinggi, selain itu penulis juga berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan sekaligus masukan bagi peneliti selanjutnya serta dapat memberi pemahaman tentang bagaimana langkah atau strategi pemerintah desa dalam

menyampaikan inovasinya sebagai terobosan baru dengan upaya mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo.

a. Masyarakat

Menambah wawasan serta pengetahuan bagi masyarakat terhadap proses pelayanan publik yang seharusnya diberikan pemerintah daerah sekaligus menyadarkan masyarakat bahwa mereka memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas dan transparan.

b. Pemerintah Daerah

Penulis berharap, penelitian ini dapat memperluas wawasan bagi pemerintah daerah dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik yang berkualitas bagi masyarakatnya, sekaligus memberikan pandangan dalam membuka peluang untuk mendorong inovasi-inovasi baru bagi pemerintah daerah.

c. Penulis

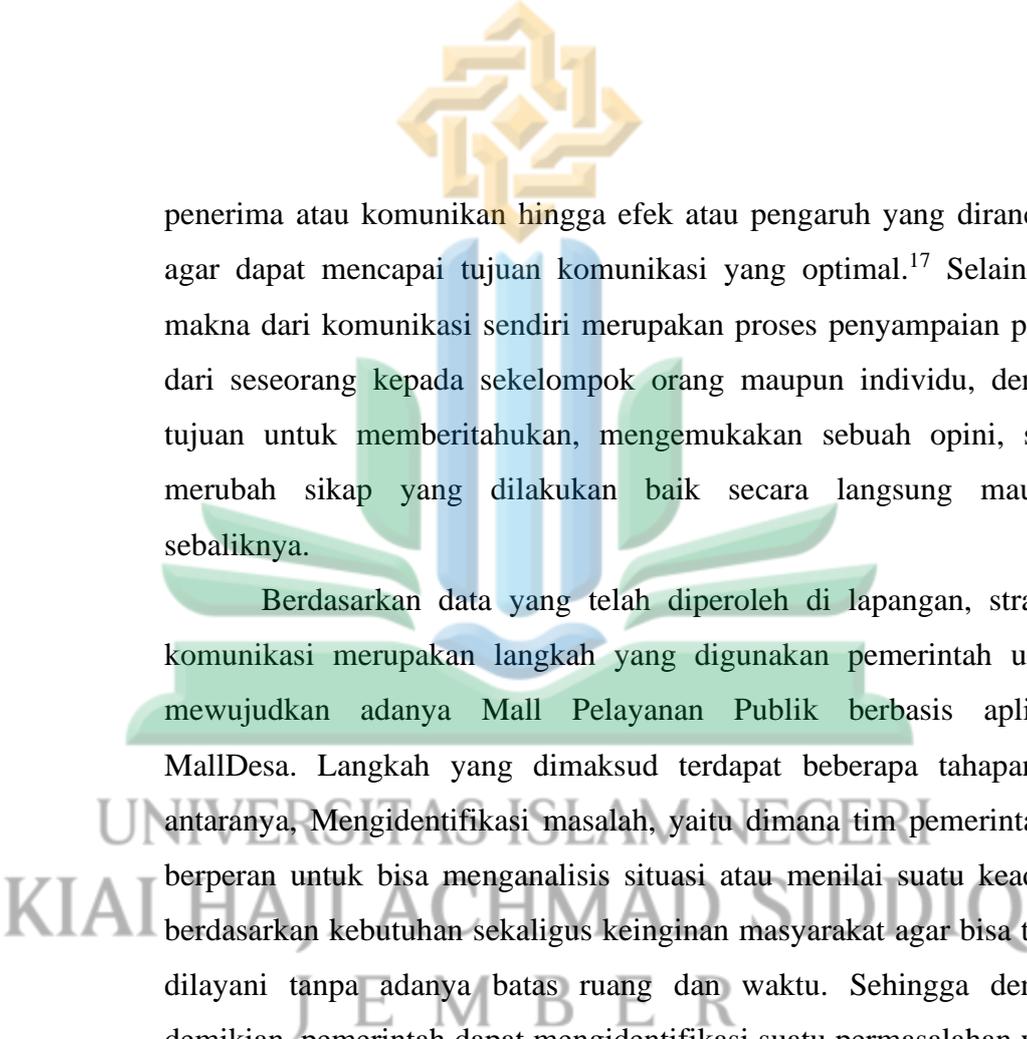
Penelitian ini mampu memberikan wawasan yang lebih luas lagi sehingga penulis dapat menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh dibangku perkuliahan dan mampu memberi kesempatan bagi penulis untuk memperluas lagi wawasan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah menampung berbagai makna tentang istilah-istilah penting dalam penelitian supaya tidak muncul adanya kesalahpahaman terhadap makna istilah yang sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Adapun istilah yang perlu ditegaskan pada penelitian ini adalah:

1. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi memiliki beberapa arti menurut para ahli dan salah satunya dikemukakan oleh Middleton bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi terbaik dari semua komponen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran atau media,

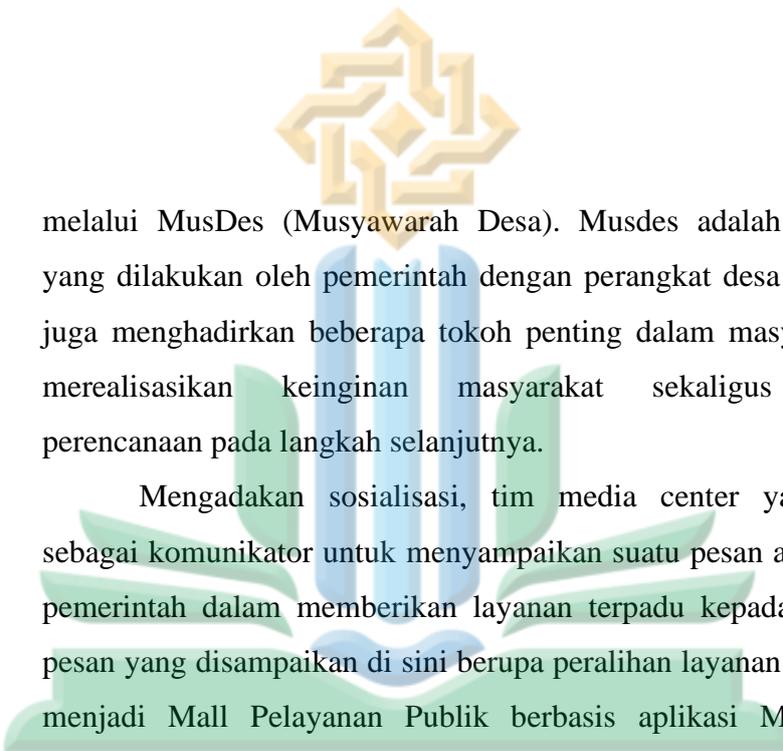


penerima atau komunikan hingga efek atau pengaruh yang dirancang agar dapat mencapai tujuan komunikasi yang optimal.¹⁷ Selain itu, makna dari komunikasi sendiri merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada sekelompok orang maupun individu, dengan tujuan untuk memberitahukan, mengemukakan sebuah opini, serta merubah sikap yang dilakukan baik secara langsung maupun sebaliknya.

Berdasarkan data yang telah diperoleh di lapangan, strategi komunikasi merupakan langkah yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan adanya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Langkah yang dimaksud terdapat beberapa tahapan di antaranya, Mengidentifikasi masalah, yaitu dimana tim pemerintahan berperan untuk bisa menganalisis situasi atau menilai suatu keadaan berdasarkan kebutuhan sekaligus keinginan masyarakat agar bisa terus dilayani tanpa adanya batas ruang dan waktu. Sehingga dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada pada masyarakat maupun dalam pemerintahan sendiri. Selain daripada itu, meningkatnya kebutuhan masyarakat tentunya menjadi persoalan bagi pemerintah untuk meningkatkan siklus kehidupan masyarakat mulai dari menjadikan desa Sidomulyo sebagai desa digital, desa wisata dan juga sebagai desa pelayan, ketiga diantaranya termasuk dari sepuluh misi yang pemerintah cita-citakan.

Melakukan musyawarah, yang dilakukan oleh pemerintah desa dengan melibatkan tokoh penting masyarakat yaitu terdapat dua tahapan musyawarah yaitu MusDus dan MusDes. MusDus (Musyawarah Dusun) adalah musyawarah yang dilakukan oleh perangkat dusun yang memiliki wewenang di daerah masing-masing. Musyawarah yang dilakukan berisi tentang keinginan masyarakat yang menginginkan pemerintah desa cepat dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, hal tersebut disampaikan kepada pemerintah

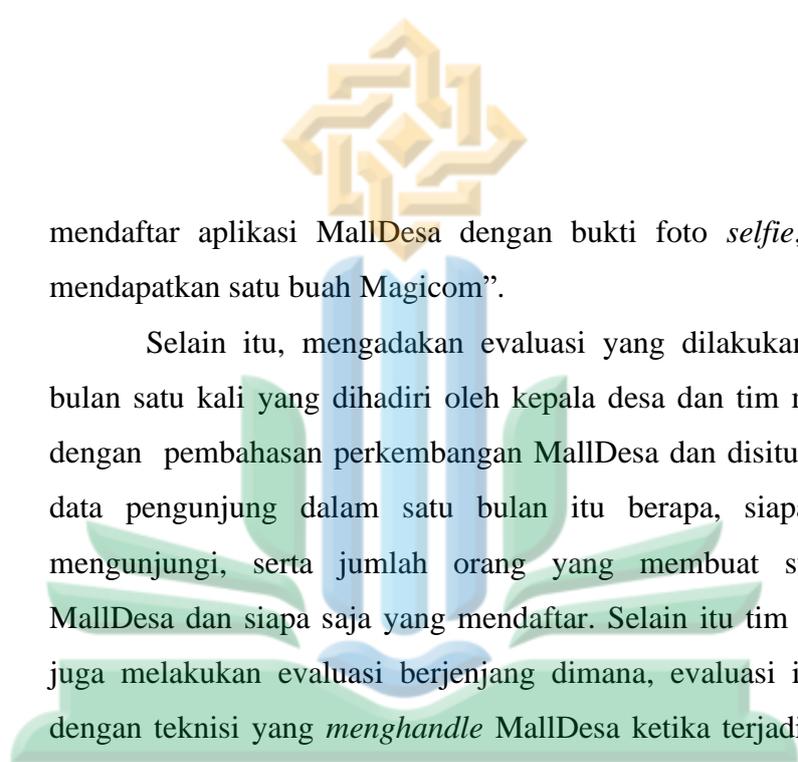
¹⁷ Yuliana, "Pentingnya Strategi Komunikasi Dalam Berkomunikasi."



melalui MusDes (Musyawarah Desa). Musdes adalah musyawarah yang dilakukan oleh pemerintah dengan perangkat desa dan tentunya juga menghadirkan beberapa tokoh penting dalam masyarakat untuk merealisasikan keinginan masyarakat sekaligus melakukan perencanaan pada langkah selanjutnya.

Mengadakan sosialisasi, tim media center yang berperan sebagai komunikator untuk menyampaikan suatu pesan atau kebijakan pemerintah dalam memberikan layanan terpadu kepada masyarakat, pesan yang disampaikan di sini berupa peralihan layanan konvensional menjadi Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Hal tersebut disampaikan melalui sosialisasi yang dilakukan secara berkala dalam kurun waktu 2 bulan, kegiatan tersebut dilakukan dengan cara mendatangi setiap dusun yang ada di Desa Sidomulyo. Sebelum sosialisasi yang telah dilaksanakan di setiap dusun, tim media center lebih dulu mengirimkan surat undangan kepada kepala dusun sekaligus meminta izin untuk mengadakan sosialisasi dalam waktu yang telah ditentukan. Begitupun kepala dusun diharapkan dapat menyediakan tempat sebagai sarana dalam pelaksanaan sosialisasi, yang diperundingkan dengan RT setempat. Setelah sarana dan prasarananya tersedia, sosialisasi dapat dilaksanakan di tempat yang telah ditentukan.

Sosialisasi ini ditujukan kepada masyarakat sidomulyo namun, lebih diutamakan kepada lembaga-lembaga yang ada di bawah naungan pemerintahan. Oleh karena itu, sosialisasi ini disampaikan kepada RT dan RW setempat dan bagi setiap RT wajib membawa 3 sampai 4 orang untuk mengikuti sosialisasi. Hal tersebut bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat tersalurkan secara optimal. Setelah itu, tim media center mengadakan *give away* yang dilakukan dengan cara, tim media memberikan informasi melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok yang berisi informasi tentang “Barang siapa yang berhasil mengajak 10 orang untuk ikut *download* sekaligus



mendaftar aplikasi MallDesa dengan bukti foto *selfie*, maka akan mendapatkan satu buah Magicom”.

Selain itu, mengadakan evaluasi yang dilakukan setiap satu bulan satu kali yang dihadiri oleh kepala desa dan tim media center, dengan pembahasan perkembangan MallDesa dan disitu bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang mengunjungi, serta jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Selain itu tim media center juga melakukan evaluasi berjenjang dimana, evaluasi ini dilakukan dengan teknisi yang *menghandle* MallDesa ketika terjadi *trouble and error*. Sekaligus, mempertahankan program dengan cara melakukan pembaruan pada aplikasi MallDesa dan menjaga keamanan data dengan melakukan *update* server secara terus-menerus. Sekaligus, Mempertahankan program, merupakan langkah penting untuk tetap menjaga kualitas dalam pelayanan terutama terhadap efisiensi pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan upaya memperbarui sistem secara terus-menerus, aplikasi yang digunakan harus mudah di akses, dan menjaga keamanan data melalui *update* server.

2. Media Komunikasi

Syaifudin mengemukakan bahwa, media komunikasi merupakan seluruh alat atau media yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Komunikasi sendiri merupakan suatu transmisi pesan yang disampaikan sumber informasi kepada penerima dengan menggunakan media dalam proses penyampaiannya. Selain itu, komunikasi merupakan modal awal bagi manusia untuk melakukan interaksi sosial antar sesama guna untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Artinya, ketika seseorang melakukan komunikasi maka media sangat dibutuhkan sebagai alat atau sarana agar informasi yang

disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima informasi.¹⁸ Sedangkan, istilah media yaitu berasal dari Bahasa latin sebagai bentuk jamak dari “medium” yang berarti perantara atau pengantar. Secara umum media merupakan segala sesuatu yang dapat menyalurkan informasi dari sumber informasi kepada penerima informasi.¹⁹ Adapun media komunikasi yang dimaksud adalah media ataupun sarana yang digunakan seseorang untuk melakukan komunikasi atau menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

Dalam hal ini, saluran media yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo untuk menyampaikan Mall Pelayanan Publik adalah media sosial seperti, Instagram, TikTok, WhatsApp, dan YouTube. Media-media tersebut digunakan untuk menyalurkan segala informasi yang berkaitan dengan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa maupun informasi lainnya, hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan dapat tersebar secara meluruh kepada masyarakat lokal maupun masyarakat luar.

3. Pemerintah Desa

Pengertian pemerintah desa berdasarkan pasal 1 ayat 3 Undang-undang No 6 Tahun 2014 bahwa pemerintah desa adalah salah satu unsur penyelenggara pemerintahan desa dan pemerintah desa terdiri dari kepala desa yang kemudian dibantu oleh kerabat desa.²⁰ Selain itu, pemerintah desa juga merupakan aparat desa atau perangkat desa yang ditugaskan sebagai penyedia sekaligus penyelenggara pelayanan publik dalam suatu pemerintahan.

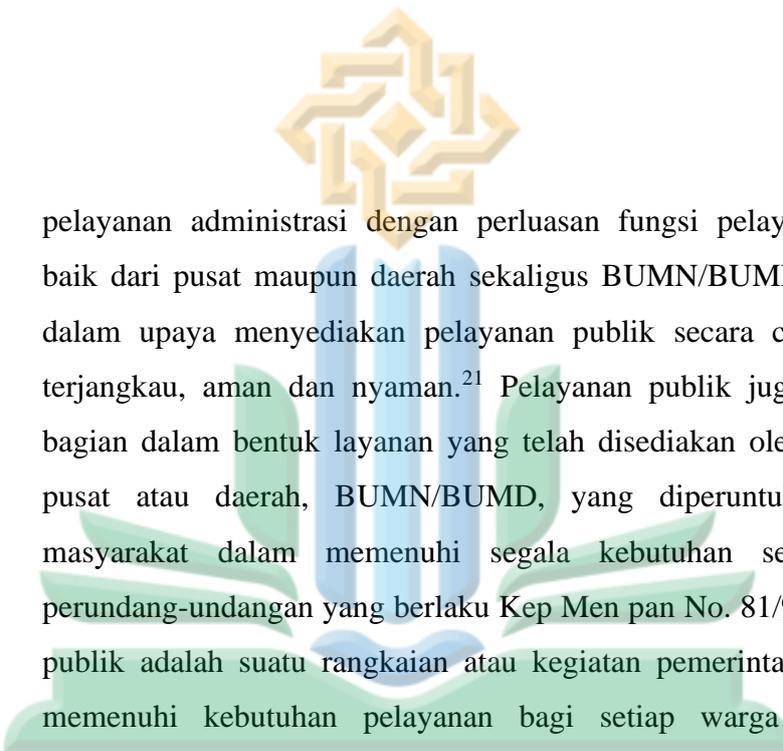
4. Mall Pelayanan Publik

Berdasarkan UU Permenpan Nomor 23, 2017, Mall Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya seluruh aktivitas atau kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau

¹⁸ Rahartri, “Media Komunikasi Efektif Pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus Di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (Puspiptek).”

¹⁹ Falahudin, “Pemanfaatan Media Dalam Pembelajaran.”

²⁰ Rauf and Maulidiah, *Pemerintahan Desa*.



elayanan administrasi dengan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik dari pusat maupun daerah sekaligus BUMN/BUMD dan swasta dalam upaya menyediakan pelayanan publik secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.²¹ Pelayanan publik juga merupakan bagian dalam bentuk layanan yang telah disediakan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD, yang diperuntukkan kepada masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku Kep Men pan No. 81/93. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian atau kegiatan pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa.²²

5. MallDesa

MallDesa merupakan aplikasi terpadu yang dikemas dalam layanan digital yang membantu mengakomodir segala aktifitas masyarakat mulai dari pelayanan administrasi seperti e-surat, e-ktip dan lain sebagainya, dan juga layanan wisata, lapak, pengaduan, berita sekaligus mitigasi bencana tentunya dengan menyajikan pelayanan secara cepat, mudah, aman, dan nyaman.

²¹ Fairuza and Syamsiah, "Evaluasi Desain Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo Dalam Menanggapi Masa New Normal."

²² Adawiyah, "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi."



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

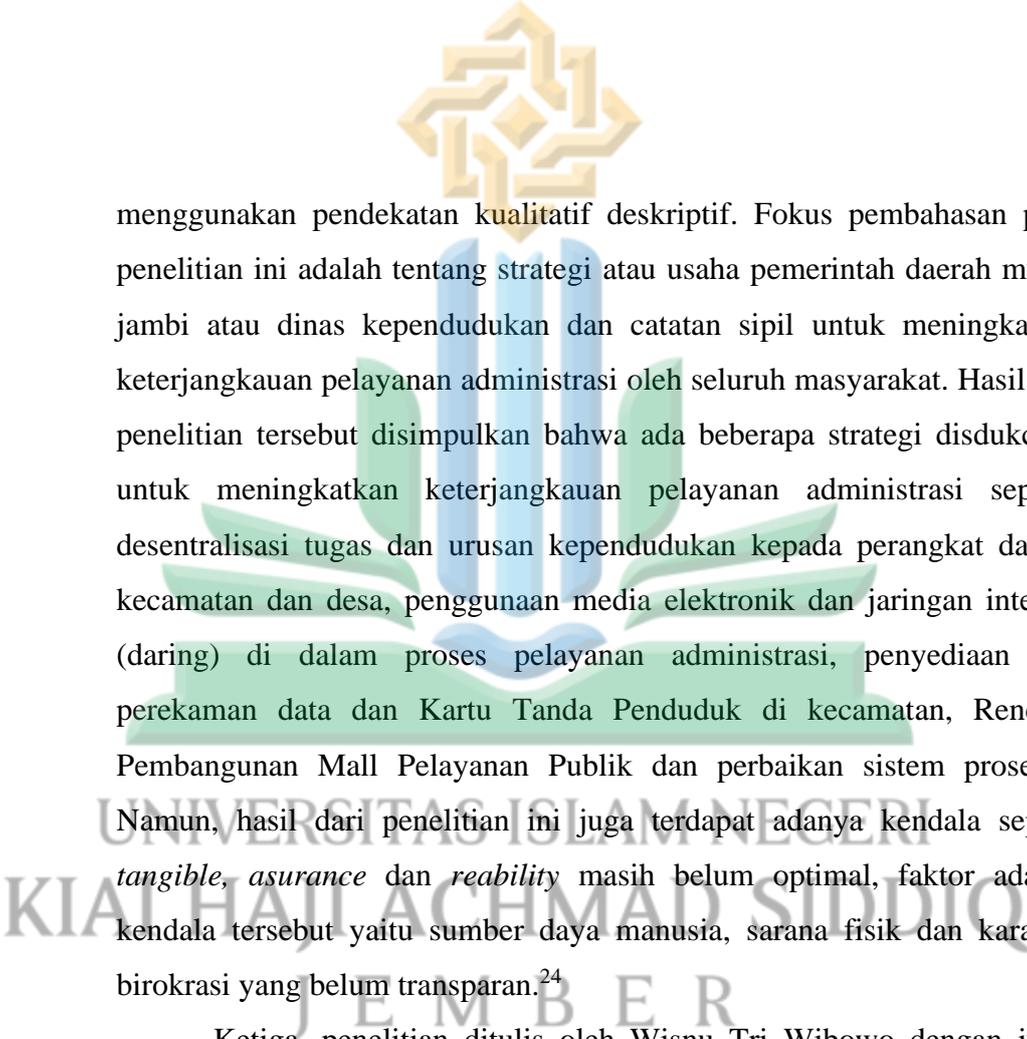
A. Penelitian Terdahulu

Tujuan adanya penelitian terdahulu yaitu digunakan sebagai bahan acuan dalam menyelesaikan penelitian ini, guna untuk dapat melihat keaslian penelitian ini selama proses penulisan berlangsung, berikut beberapa penelitian di antaranya:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Rina Mariana dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Dalam Sosialisasi Mall Pelayanan Publik Melalui Media Sosial Instagram” yang diterbitkan pada tahun 2022. Metodologi penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah tentang apa saja strategi komunikasi yang digunakan pemerintah dalam mensosialisasikan Mall Pelayanan Publik melalui Instagram sekaligus bagaimana respon masyarakat dan apa saja kendala yang dialami pemerintah dalam mensosialisasikan Mall Pelayanan Publik tersebut. Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan melibatkan banyak orang maupun kelompok, dengan meliputi adanya penysusunan pesan, struktur pesan, teknik penyampaian pesan sekaligus pemanfaatan pada media sosial Instagram. Adapun kendala yang dirasakan dalam sosialisasi MPP yaitu tidak adanya anggaran penunjang sosialisasi, terbatasnya sarana dan prasarana dalam pembuatan konten sosialisasi dan belum adanya narasi tunggal terkait MPP.²³

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Rizki Agung Pangestu, dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muaro Jambi” yang diterbitkan pada tahun 2022. Metodologi penelitian

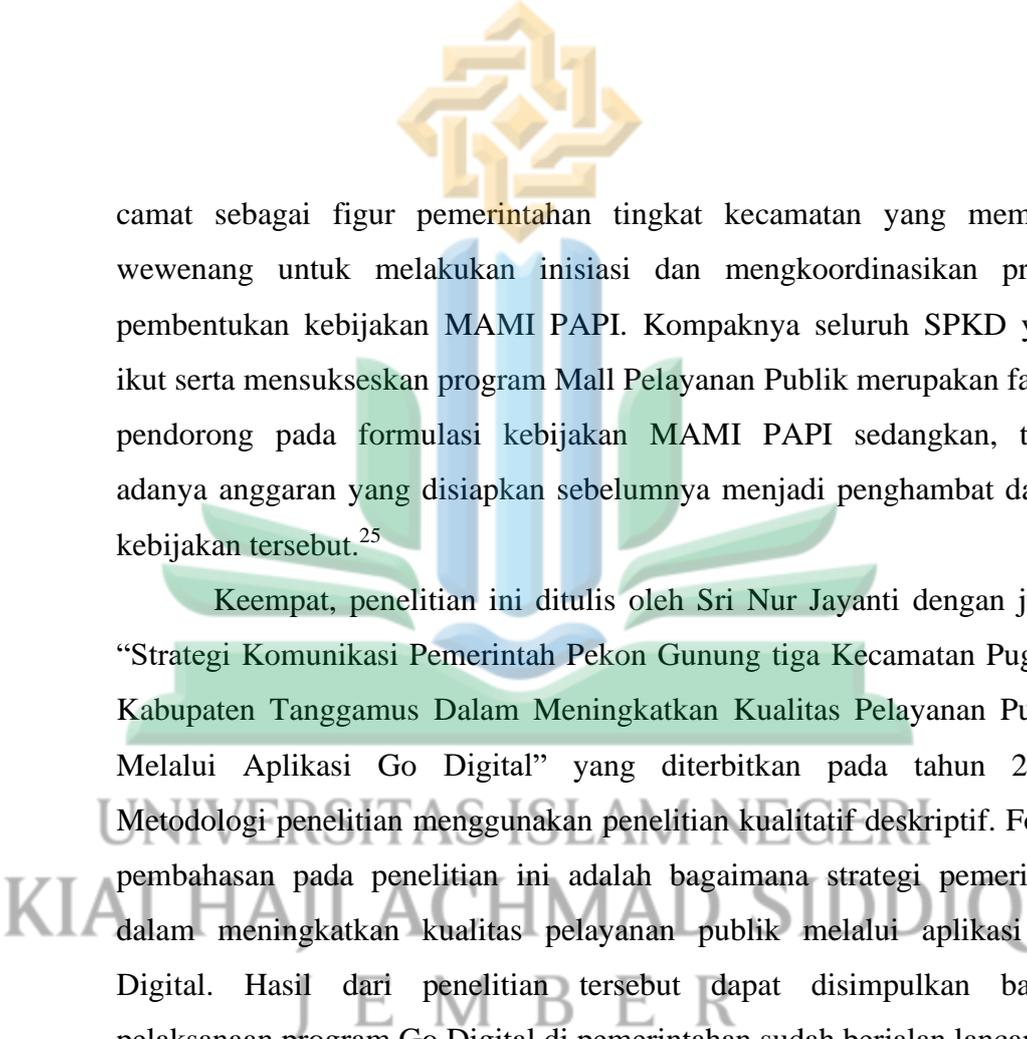
²³ Mariana, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Dalam Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Melalui Media Sosial Instagram.”



menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah tentang strategi atau usaha pemerintah daerah muaro jambi atau dinas kependudukan dan catatan sipil untuk meningkatkan keterjangkauan pelayanan administrasi oleh seluruh masyarakat. Hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa ada beberapa strategi disdukcapil untuk meningkatkan keterjangkauan pelayanan administrasi seperti, desentralisasi tugas dan urusan kependudukan kepada perangkat daerah kecamatan dan desa, penggunaan media elektronik dan jaringan internet (daring) di dalam proses pelayanan administrasi, penyediaan alat perekaman data dan Kartu Tanda Penduduk di kecamatan, Rencana Pembangunan Mall Pelayanan Publik dan perbaikan sistem prosedur. Namun, hasil dari penelitian ini juga terdapat adanya kendala seperti *tangible*, *asurance* dan *reability* masih belum optimal, faktor adanya kendala tersebut yaitu sumber daya manusia, sarana fisik dan karakter birokrasi yang belum transparan.²⁴

Ketiga, penelitian ditulis oleh Wisnu Tri Wibowo dengan judul “Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan MAMI PAPI (Mall Mini Pelayanan Publik) Di Kecamatan Parung” yang diterbitkan pada tahun 2023. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah tentang proses formulasi pada kebijakan MAMI PAPI (Mall Mini Pelayanan Publik) sekaligus keterlibatan aktor-aktor dalam proses tersebut dan apa saja faktor pendorong dan penghambat dalam proses formulasi pada kebijakan MAMI PAPI. Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya keterlibatan para aktor mulai dari Camat, Sekretaris Camat, kepala bagian Seksi, Kepegawaian PLT kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, dan Kepala Unit Pelaksanaan Tugas kecamatan untuk pematangan konsep dengan kebijakan alternatif yaitu pengintegrasian pelayanan dalam satu tempat, kebijakan tersebut terbit pada bulan januari 2020. Peran sosok

²⁴ Pangestu, “Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muaro Jambi.”



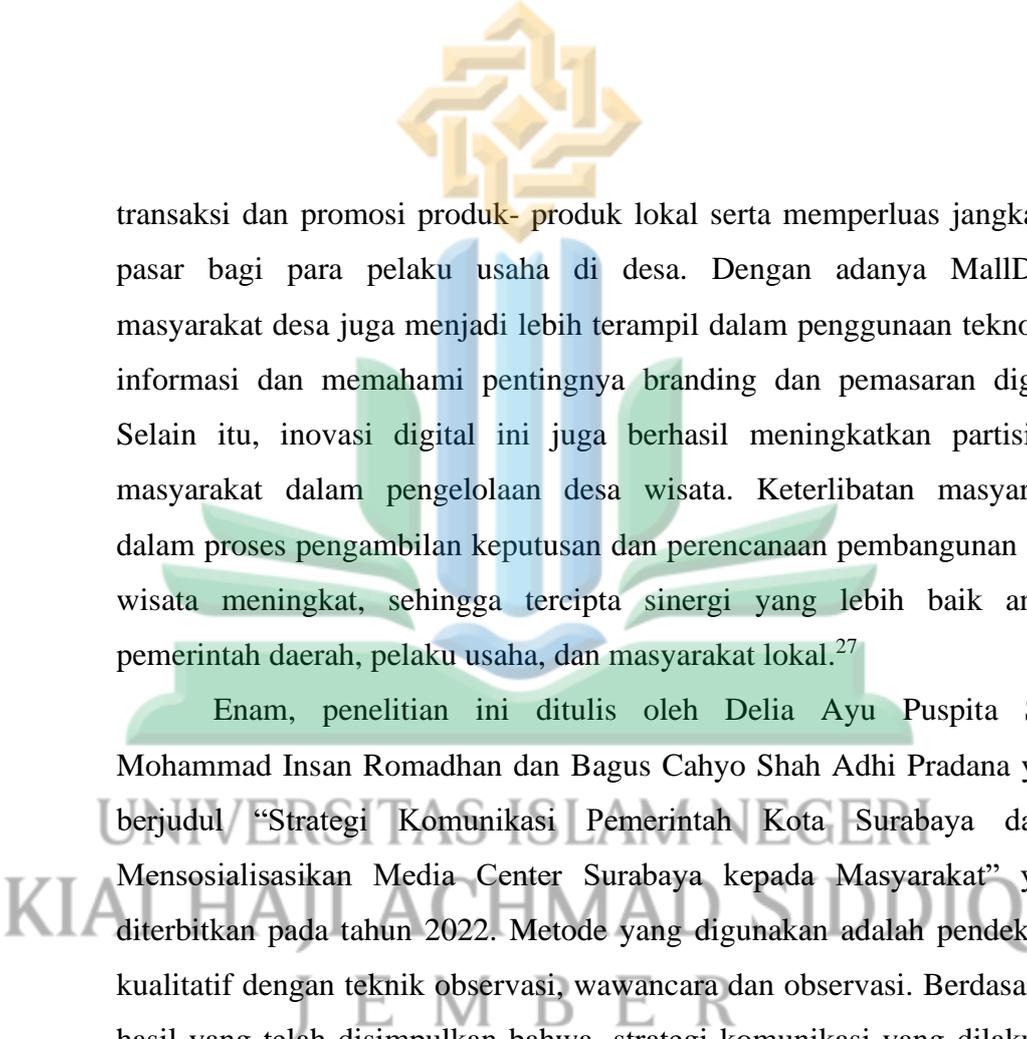
camat sebagai figur pemerintahan tingkat kecamatan yang memiliki wewenang untuk melakukan inisiasi dan mengkoordinasikan proses pembentukan kebijakan MAMI PAPI. Kompaknya seluruh SPKD yang ikut serta mensukseskan program Mall Pelayanan Publik merupakan faktor pendorong pada formulasi kebijakan MAMI PAPI sedangkan, tidak adanya anggaran yang disiapkan sebelumnya menjadi penghambat dalam kebijakan tersebut.²⁵

Keempat, penelitian ini ditulis oleh Sri Nur Jayanti dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital” yang diterbitkan pada tahun 2023. Metodologi penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah bagaimana strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Go Digital. Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Go Digital di pemerintahan sudah berjalan lancar.²⁶

Lima, penelitian ini ditulis oleh Fajri Sampil Qadiri dan Itok Wicaksono dengan judul “Inovasi Digital Berbasis Aplikasi MallDesa dalam Sektor Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember” yang diterbitkan pada tahun 2023. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan analisis dokumen sebagai sumber data utama. Fokus pembahasan pada penelitian ini adalah dampak yang dirasakan dari inovasi digital berbasis aplikasi MallDesa dalam pengembangan desa wisata yang ada di Desa Sidomulyo, Kecamatan Silo, Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan bahwa aplikasi MallDesa telah memberikan dampak positif dalam pengembangan desa wisata di Desa Sidomulyo. Aplikasi ini membantu mempermudah

²⁵ Wibowo, “Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan Mami Papi (Mall Mini Pelayanan Publik) Di Kecamatan Parung.”

²⁶ Jayanti, “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital.”



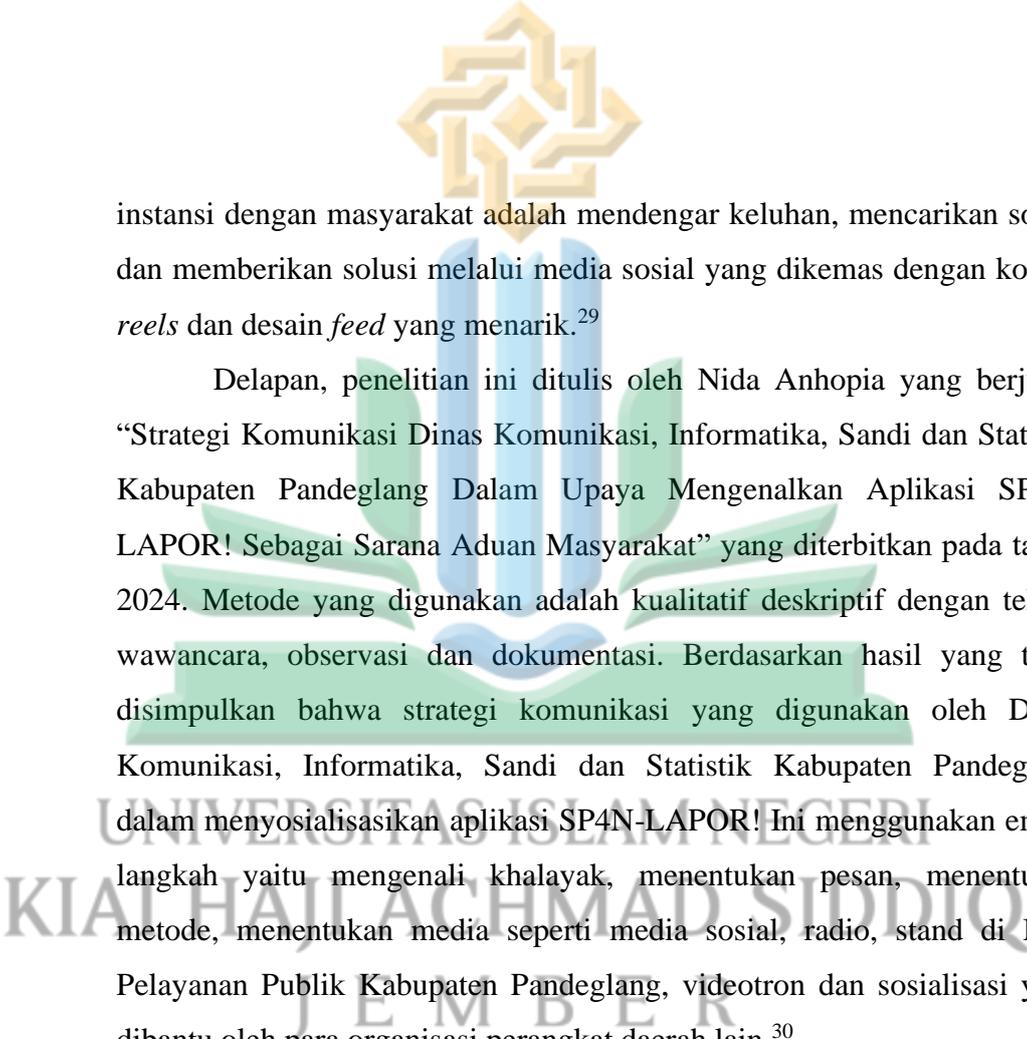
transaksi dan promosi produk- produk lokal serta memperluas jangkauan pasar bagi para pelaku usaha di desa. Dengan adanya MallDesa, masyarakat desa juga menjadi lebih terampil dalam penggunaan teknologi informasi dan memahami pentingnya branding dan pemasaran digital. Selain itu, inovasi digital ini juga berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan desa wisata. Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan desa wisata meningkat, sehingga tercipta sinergi yang lebih baik antara pemerintah daerah, pelaku usaha, dan masyarakat lokal.²⁷

Enam, penelitian ini ditulis oleh Delia Ayu Puspita Sari, Mohammad Insan Romadhan dan Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat” yang diterbitkan pada tahun 2022. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan bahwa, strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah kota surabaya melalui media sosial juga kegiatan pemerintahan dalam mensosialisasikan media center belum berhasil. Pesan yang disampaikan oleh pemerintah kota belum tersampaikan dengan baik dan secara merata kepada masyarakat tentunya sebagai komunikan.²⁸

Tujuh, penelitian ini ditulis oleh Nurfitri, Rastri Kusumaningrum dan Muhammad Ramdhani yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas Dispendukcapil Surabaya dalam Meningkatkan Citra Positif Pelayanan Adminduk Melalui Instagram @SWARGALOKA.SUB” yang diterbitkan pada tahun 2024. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan bahwa strategi utama humas dispenduk surabaya sebagai jembatan penghubung antara

²⁷ Qadiri and Wicaksono, “Inovasi Digital Berbasis Aplikasi Mall Desa Dalam Sektor Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember.”

²⁸ Ayu, Insan, and Cahyo, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya Kepada Masyarakat.”



instansi dengan masyarakat adalah mendengar keluhan, mencari solusi dan memberikan solusi melalui media sosial yang dikemas dengan konten *reels* dan desain *feed* yang menarik.²⁹

Delapan, penelitian ini ditulis oleh Nida Anhopia yang berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat” yang diterbitkan pada tahun 2024. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam menyosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR! Ini menggunakan empat langkah yaitu mengenali khalayak, menentukan pesan, menentukan metode, menentukan media seperti media sosial, radio, stand di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, videotron dan sosialisasi yang dibantu oleh para organisasi perangkat daerah lain.³⁰

Sembilan, penelitian ini ditulis oleh Muhammad Irfan Rama, Yuliana Musin dan Takwim yang berjudul “Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Konawe (Studi pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe)” yang diterbitkan pada tahun 2024. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Konawe telah mengalami peningkatan setelah penerapan MPP, ditandai dengan peningkatan

²⁹ Nurfitri, Kusumaningrum, and Muhammad, “Strategi Komunikasi Humas Dispendukcapil Surabaya Dalam Meningkatkan Citra Positif Pelayanan Admindak Melalui Instagram @SWARGALOKA.SUB.”

³⁰ Anhopia, “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi Dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SPAN-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat.”

kepuasan masyarakat, waktu pelayanan yang lebih cepat, serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.³¹

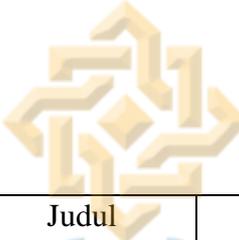
Sepuluh, penelitian ini ditulis oleh Sonny Fidrian, Idi Dimiyati dan Ail Muldi yang berjudul “Komunikasi Pelayanan Terpadu Berbasis Mall Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan” yang diterbitkan pada tahun 2023. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan dalam penelitian ini bahwa dalam menerima keluhan/pengaduan Mall Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah baik dengan melakukan pendekatan tiga pokok pelayanan prima dan hambatan dalam proses komunikasi Mall Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan termasuk kedalam hambatan teknis dan perilaku.³²

Tabel 2.1 1Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	Nama & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rina Mariana, 2022	Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Dalam Sosialisasi Mall Pelayanan Publik Melalui Media Sosial Instagram	Menggunakan metode kualitatif Topik pembahasan mall pelayanan Subyek penelitian pemerintah kota	- Lokasi penelitian Kota Bandung - Berfokus pada sosialisasi MPP melalui Media Sosial Instagram

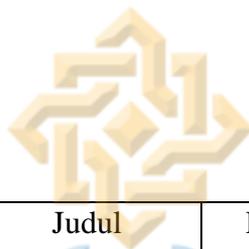
³¹ Rama, Musin, and Takwim, “Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Konawe (Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab . Konawe).”

³² Fidrian et al., “Komunikasi Pelayanan Terpadu Berbasis Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan.”

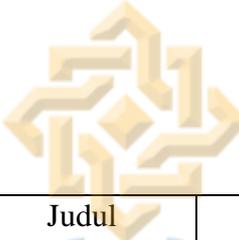


NO	Nama & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
2	Rizki Agung Pangestu, 2022	Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muaro Jambi	Menggunakan metode kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian Muaro Jambi - Subyek penelitian Disdukcapil - Topik pembahasan peningkatan aksesibilitas pelayanan administasi
3	Wisnu Tri Wibowo, 2023	Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan MAMI PAPI (Mall Mini Pelayanan Publik) Di Kecamatan Parung	Menggunakan metode kualitatif Topik pembahasan mall mini pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian Kecamatan Parung - Peran aktor atau keterlibatan para aparat desa dalam formulasi kebijakan MAMI PAPI
4	Sri Nur Jayanti, 2023	Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas	Menggunakan metode kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus - Topik pembahasan fokus pada peningkatan Kualitas pelayanan

NO	Nama & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital		berbasis aplikasi Go Digital
5	Fajri Sampil Qadiri dan Itok Wicaksono, 2023	Inovasi Digital Berbasis Aplikasi Mall Desa dalam Sektor Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember	Menggunakan pendekatan kualitatif Lokasi Penelitian yang sama Objek penelitian sama membahas MallDesa	- Topik pembahasan fokus pada faktor pengembangan wisata
6	Delia Ayu Puspita Sari, Mohammad Insan Romadhan, dan Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, 2022	Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasi kan Media Center Surabaya kepada Masyarakat	Metode yang digunakan kualitatif	- Topik pembahasan fokus pada penyampaian media center sebagai layanan pengaduan kepada masyarakat surabaya - Lokasi penelitian surabaya - Objek penelitian media center
7	Nurfitri, Rastri Kusumaningrum, dan	Strategi Komunikasi Humas Dispendukcapi	Metode yang digunakan kualitatif	- Topik pembahasan fokus pada peningkatan



NO	Nama & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Muhammad Ramdhani, 2024	1 Surabaya dalam Meningkatkan Citra Positif Pelayanan Adminduk Melalui Instagram @SWARGAL OKA.SUB		<p>citra positif pelayanan adminduk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian Surabaya - Objek penelitian citra positif pelayanan
8	Nida Anhopia, 2024	Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SPAN-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat	Metode yang digunakan kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> - Topik pembahasan fokus memperkenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai aduan masyarakat - Lokasi penelitian Kabupaten Pandeglang - Objek penelitian SP4N-LAPOR!
9	Muhammad Irfan Rama, Yuliana Musin, dan Takwim, 2024	Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Konawe (Studi pada Kantor	Metode dan teknik penelitian sama Topik mall pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus pembahasan pada peningkatan kualitas pelayanan - Lokasi penelitian Kabupaten Konawe



NO	Nama & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe)		
10	Sonny Fidrian, Idi Dimiyati, dan Ail Muldi, 2023	Komunikasi Pelayanan Terpadu Berbasis Mall Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan	Metode yang digunakan kualitatif Topik mall pelayanan publik	- Fokus pembahasan pada peningkatan layanan - Lokasi penelitian tanggerang selatan

Adapun kelebihan yang ada pada penelitian ini adalah objek pembahasan adalah Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Bagaimana langkah pemerintah untuk dapat mewujudkan MallDesa di daerah yang kondisinya jauh dari kehidupan yang haus akan teknologi. Selain Desa Sidomulyo menjadi desa digital pertama yang ada di jember, Desa Sidomulyo juga mampu menerapkan sistem layanan menjadi desa digital di daerahnya.

Oleh karena itu, penelitian ini banyak menawarkan kelebihan-kelebihan dari penelitian sebelumnya seperti, melihat bagaimana cara pemerintah untuk dapat mewujudkan MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo. Hal ini dapat dilihat karena peneliti menyajikan pemahaman yang mendalam, lokasi yang peneliti ambil berbeda dari yang lainnya, selain itu, MallDesa juga menjadi objek yang berbeda dari yang lainnya.

Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena yang terjadi sekaligus peneliti juga

menyajikan data sesuai dengan perolehan data di lapangan yang disajikan dengan penulisan naskah yang jelas dan mudah dipahami.

B. Kajian Teori

1. Strategi Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi diartikan secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari Bahasa latin yaitu “*Communicare*” yang berarti “menyampaikan”. Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu penyampaian informasi, baik itu berupa pesan, ide, sekaligus gagasan melalui satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak. Menurut Achmad, komunikasi merupakan suatu proses pemindahan sekaligus pertukaran pesan yang mana, pesan dapat berbentuk sebagai fakta, gagasan, perasaan, data ataupun informasi dari seseorang kepada orang lain. Karena pada dasarnya, pekerjaan yang dilakukan dalam suatu tim dapat diselesaikan secara independen, saling bergantung dan saling berkomunikasi di masing-masing anggotanya. Komunikasi merupakan suatu tindakan dalam membagikan informasi, gagasan, maupun pendapat dari setiap partisipan yang ada.³³

Sedangkan, secara istilah komunikasi diartikan dalam Bahasa Inggris berasal dari kata “*Communication*” yang diambil dari Bahasa latin “*Communicatus*” yang memiliki arti berbagi atau menjadi milik bersama. Artinya komunikasi merupakan proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi. Lexicographer mengemukakan bahwa komunikasi merupakan upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Selain itu, Hovland, Jains, dan Kelley mengatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang dilakukan melalui

³³ Dita P dan Bayu PD, Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi, Vol. 3, No. 3, Januari 2022: 257-258

seseorang (Komunikator) menyampaikan stimulus (pesan atau kata-kata) dengan tujuan untuk membentuk perilaku orang-orang disekitarnya (Khalayak).³⁴

Begitupun juga komunikasi bagi pemerintah merupakan sebuah jembatan yang mampu membangun atau meningkatkan suatu kebijakan pemerintah terutama dalam hal pelayanan. Terwujudnya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa merupakan salah satu proses komunikasi yang dibangun oleh pemerintah dengan tujuan untuk dapat mewujudkan adanya layanan berbasis digital. Dalam hal ini, peran komunikasi bagi pemerintah sangat diperlukan untuk menunjang segala aspek yang diperlukan masyarakat mulai layanan, kebijakan, membangun kepercayaan dan lain sebagainya.

b. Strategi Komunikasi

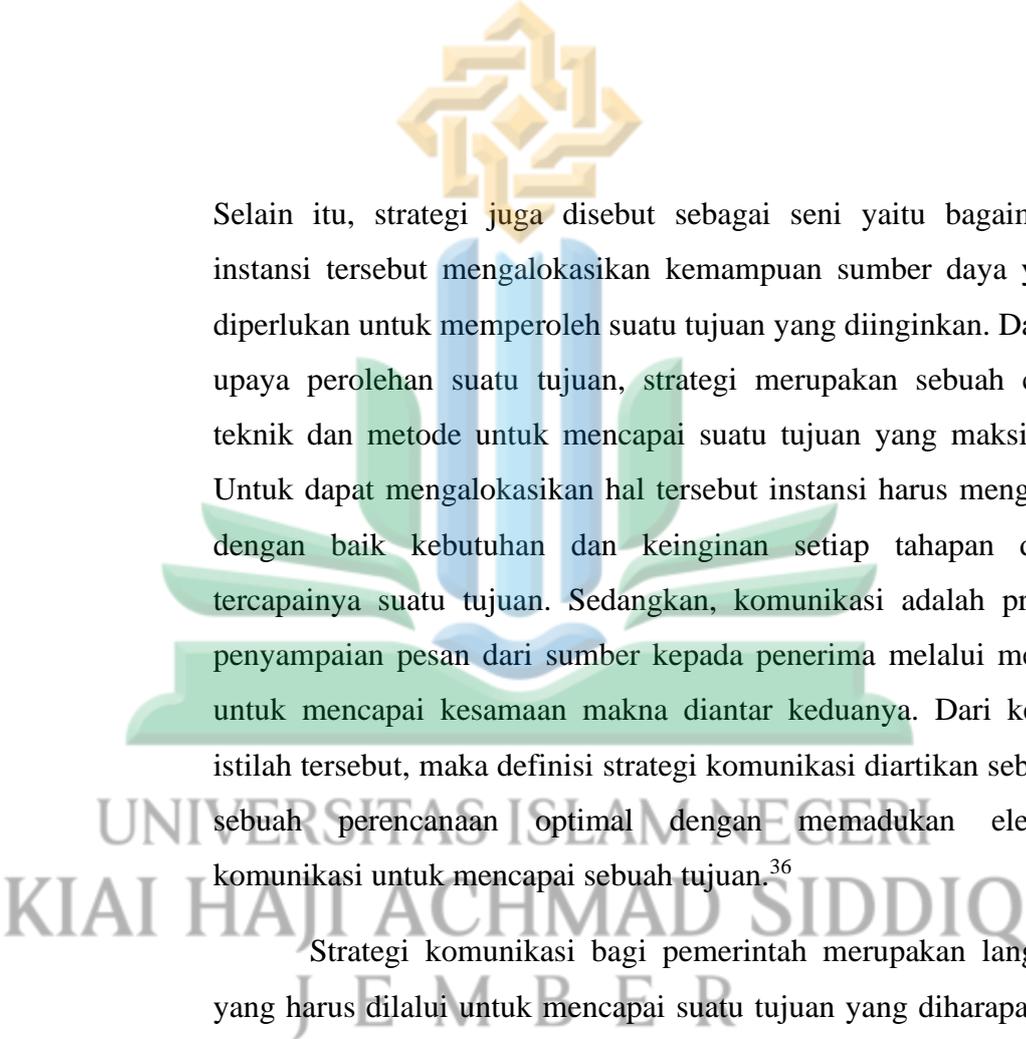
Strategi komunikasi merupakan suatu anggapan yang terbagi menjadi dua kosa kata, yaitu strategi dan komunikasi. Strategi bisa diartikan sebagai suatu bentuk perencanaan yang menggabungkan tujuan dalam suatu organisasi, kebijakan-kebijakan, dan runtunan aksi yang tergabung. Dalam pengertian tersebut, Quinn dan Mintzberq menambahkan bahwa strategi yang efektif dapat meliputi tiga elemen penting, di antaranya.³⁵

1. Tujuan utama organisasi
2. Berbagai kebijakan yang mendorong atau justru membatasi gerak organisasi
3. Rangkaian aktifitas kerja atau program yang mendorong terwujudnya suatu tujuan

Strategi di sini, bersifat kondisional tergantung kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi.

³⁴ Pohan and Fitria, "Jenis Jenis Komunikasi."

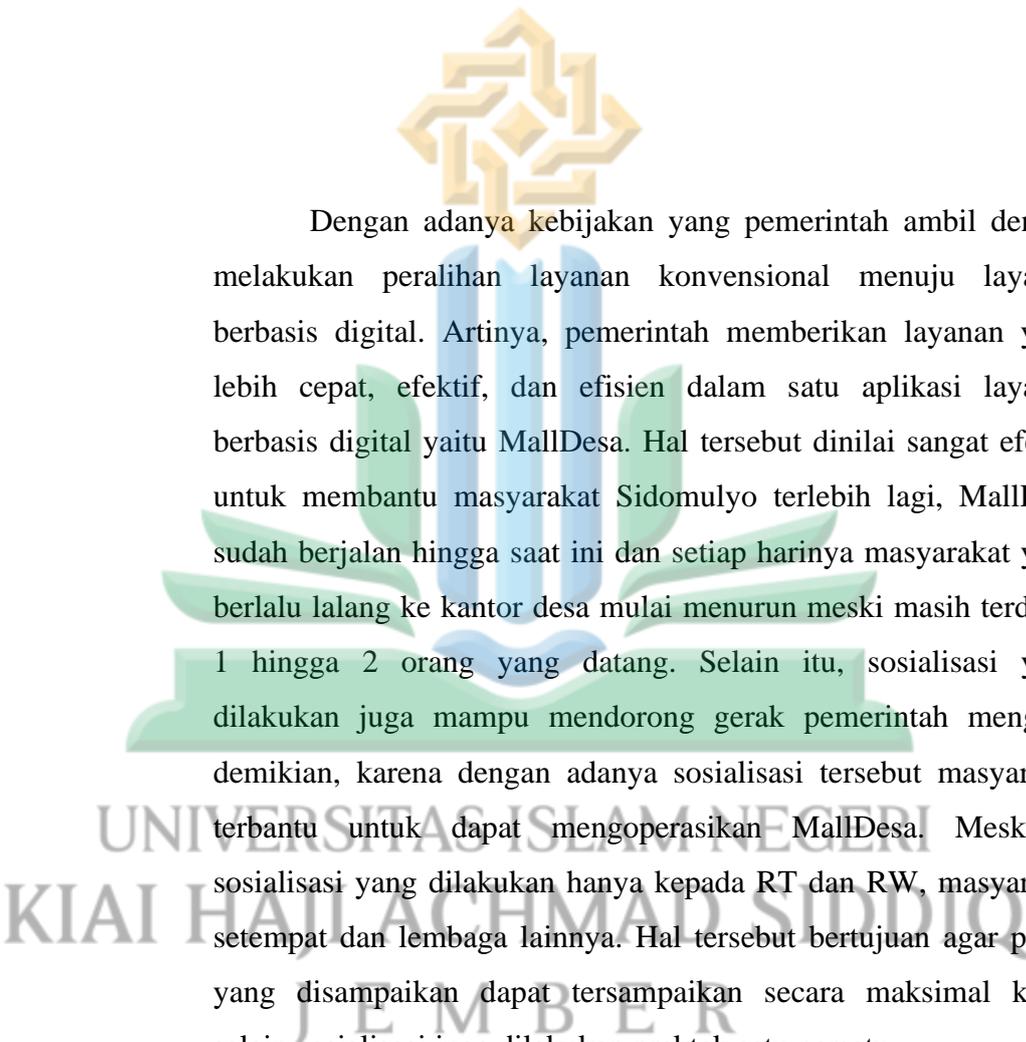
³⁵ Fatmawati, *Komunikasi Korporat Teori Dan Praktis*.



Selain itu, strategi juga disebut sebagai seni yaitu bagaimana instansi tersebut mengalokasikan kemampuan sumber daya yang diperlukan untuk memperoleh suatu tujuan yang diinginkan. Dalam upaya perolehan suatu tujuan, strategi merupakan sebuah cara, teknik dan metode untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal. Untuk dapat mengalokasikan hal tersebut instansi harus mengenal dengan baik kebutuhan dan keinginan setiap tahapan demi tercapainya suatu tujuan. Sedangkan, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui media, untuk mencapai kesamaan makna diantar keduanya. Dari kedua istilah tersebut, maka definisi strategi komunikasi diartikan sebagai sebuah perencanaan optimal dengan memadukan elemen komunikasi untuk mencapai sebuah tujuan.³⁶

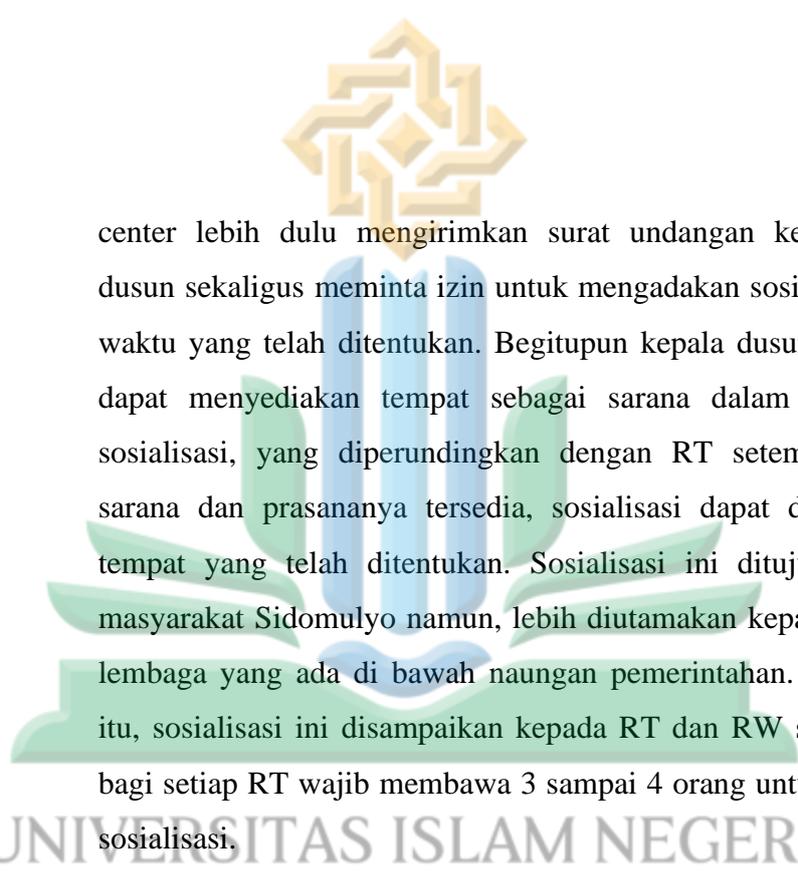
Strategi komunikasi bagi pemerintah merupakan langkah yang harus dilalui untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Dimana, strategi ini juga berperan untuk membangun suatu kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan keperluan masyarakat, salah satunya adalah terwujudnya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Berdasarkan data yang ada, sejauh ini tercapainya layanan digital berbasis aplikasi MallDesa sangat membantu masyarakat setempat dalam melakukan layanan administrasi seperti halnya, surat-menyurat dan lain sebagainya. Hal tersebut ditandai dengan meningkatnya jumlah data yang diperoleh dalam pembuatan surat menggunakan aplikasi MallDesa, meski dalam setiap harinya masih ada 1 hingga 2 orang yang berlalu lalang datang ke kantor desa karna ingin dilayani secara langsung begitupun juga karna jarak dari rumah ke kantor desa tidak terlalu jauh.

³⁶ Fatmawati.



Dengan adanya kebijakan yang pemerintah ambil dengan melakukan peralihan layanan konvensional menuju layanan berbasis digital. Artinya, pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien dalam satu aplikasi layanan berbasis digital yaitu MallDesa. Hal tersebut dinilai sangat efektif untuk membantu masyarakat Sidomulyo terlebih lagi, MallDesa sudah berjalan hingga saat ini dan setiap harinya masyarakat yang berlalu lalang ke kantor desa mulai menurun meski masih terdapat 1 hingga 2 orang yang datang. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan juga mampu mendorong gerak pemerintah mengapa demikian, karena dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat terbantu untuk dapat mengoperasikan MallDesa. Meskipun sosialisasi yang dilakukan hanya kepada RT dan RW, masyarakat setempat dan lembaga lainnya. Hal tersebut bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan secara maksimal karena selain sosialisasi juga dilakukan praktek satu persatu.

Adapun rangkaian aktifitas dalam proses komunikasi yang dilakukan adalah musyawarah, sosialisai dan *give away*. Dimana musyawarah ini dilakukan dengan dua tahapan yaitu musyawarah dusun dan musyawarah desa, musyawarah dusun merupakan proses komunikasi yang dilakukan dengan tokoh-tokoh penting seperti kepala dusun, RT dan RW, tokoh masyarakat dan lainnya untuk menyampaikan segala aspirasi serta keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat tentunya untuk dapat mewujudkan segala keinginan masyarakat begitupun juga dengan musyawarah desa. Kemudian, sosialisasi yang dilakukan secara berkala dengan mengelilingi setiap dusun yang ada Desa Sidomulyo, sosialisasi tersebut disampaikan oleh tim media center sebagai pelaku dalam menjalankan MallDesa sekaligus sebagai komunikator yang menyampaikan adanya MallDesa kepada masyarakat. Sebelum sosialisasi yang telah dilaksanakan di setiap dusun, tim media



center lebih dulu mengirimkan surat undangan kepada kepala dusun sekaligus meminta izin untuk mengadakan sosialisasi dalam waktu yang telah ditentukan. Begitupun kepala dusun diharapkan dapat menyediakan tempat sebagai sarana dalam pelaksanaan sosialisasi, yang diperundingkan dengan RT setempat. Setelah sarana dan prasarananya tersedia, sosialisasi dapat dilaksanakan di tempat yang telah ditentukan. Sosialisasi ini ditujukan kepada masyarakat Sidomulyo namun, lebih diutamakan kepada lembaga-lembaga yang ada di bawah naungan pemerintahan. Oleh karena itu, sosialisasi ini disampaikan kepada RT dan RW setempat dan bagi setiap RT wajib membawa 3 sampai 4 orang untuk mengikuti sosialisasi.

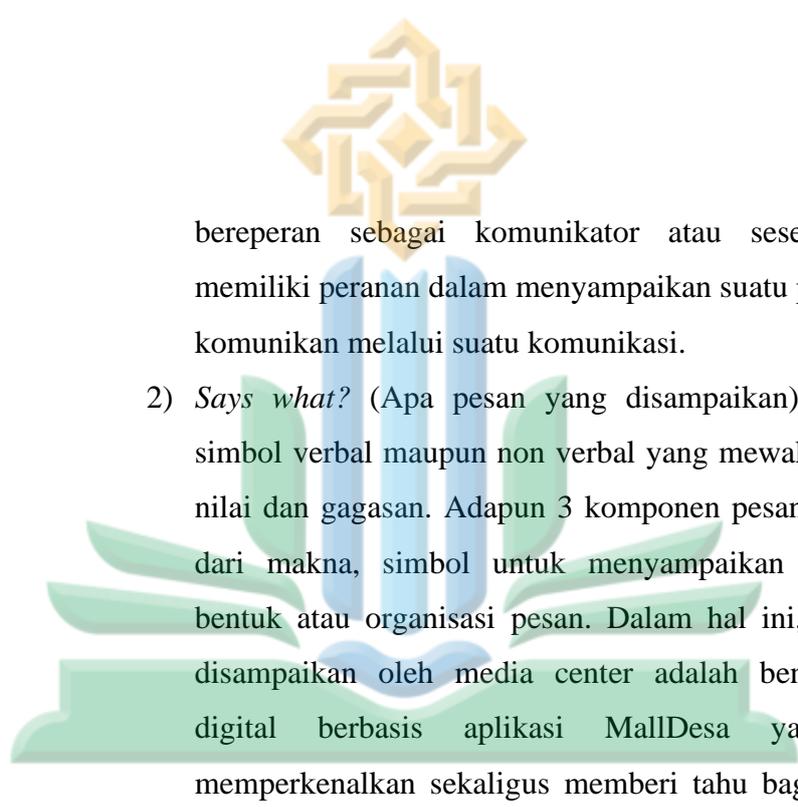
Selain itu, mengadakan *give away* sebagai rangkaian aktifitas yang mendukung agar masyarakat tertarik terhadap layanan digital berbasis aplikasi MallDesa. *give away* ini dilakukan dengan cara memberikan pengumuman melalui *story*, *feed* maupun postingan pada akun Instagram maupun TikTok, yang berisi tentang “Barang siapa yang berhasil mengajak 10 orang untuk *mendownload* dan mendaftarkan aplikasi MallDesa dengan bukti foto *selfie* akan mendapatkan hadiah berupa *magicom*”.

c. Komponen Strategi Komunikasi

Menerapkan strategi komunikasi terdapat komponen sekaligus indikator yang dipergunakan sebagai alat dalam mengevaluasi terhadap proses komunikasi. Elemen komunikasi beberapa di antaranya adalah³⁷:

- 1) *Who* (Komunikator), yaitu seorang pelaku atau pihak yang memiliki keperluan untuk menyampaikan informasi melalui suatu komunikasi. Dalam hal ini, tim media center yang

³⁷ Humala Sakti Purba, Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai, Vol. 7, No. 1, 2023: 79-80

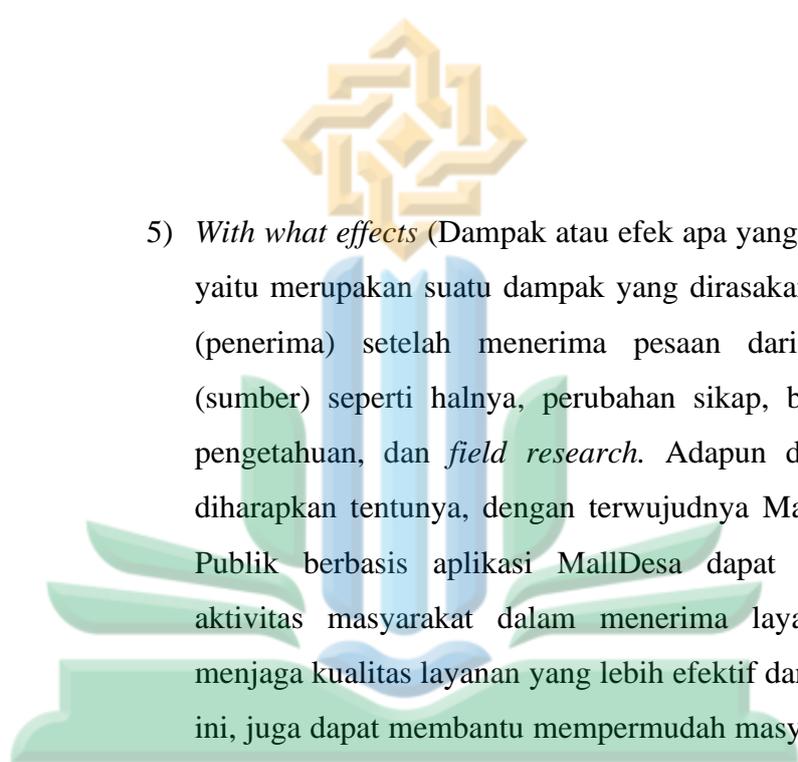


bereperan sebagai komunikator atau seseorang yang memiliki peranan dalam menyampaikan suatu pesan kepada komunikan melalui suatu komunikasi.

2) *Says what?* (Apa pesan yang disampaikan), merupakan simbol verbal maupun non verbal yang mewakili perasaan, nilai dan gagasan. Adapun 3 komponen pesan yang terdiri dari makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Dalam hal ini, pesan yang disampaikan oleh media center adalah bentuk layanan digital berbasis aplikasi MallDesa yaitu dengan memperkenalkan sekaligus memberi tahu bagaimana cara kerja dari aplikasi MallDesa tersebut. Begitupun dengan fungsi dan tujuan terbentuknya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi bagi masyarakat.

3) *In which channel* (Media apa yang digunakan), merupakan sarana sekaligus alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan (penerima) oleh komunikator (sumber) baik secara langsung maupun tidak. Begitupun media yang digunakan adalah media sosial seperti Instagram, WhatsApp, TikTok, dan YouTube, selain itu juga disampaikan secara langsung melalui sosialisasi dengan proyektor sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan.

4) *To whom* (Siapa Komunikasinya), yaitu terdiri dari sekelompok orang maupun organisasi atau suatu negara yang menerima pesan dari sumber. Sosialisasi ini ditujukan kepada masyarakat sidomulyo namun, lebih diutamakan kepada lembaga-lembaga yang ada di bawah naungan pemerintahan. Oleh karena itu, sosialisasi ini disampaikan kepada RT dan RW setempat dan bagi setiap RT wajib membawa 3 sampai 4 orang untuk mengikuti sosialisasi.

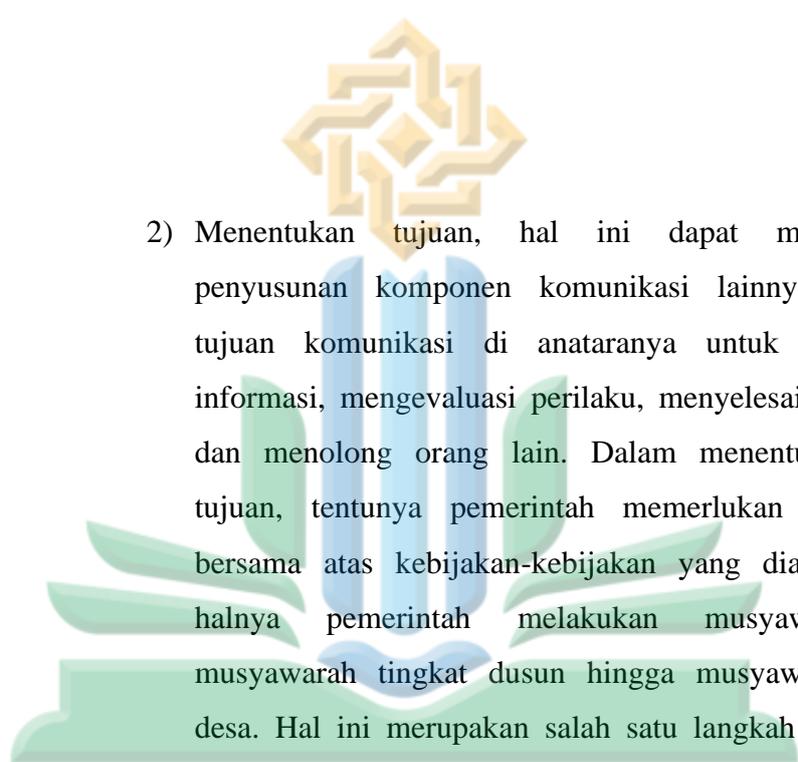
- 
- 5) *With what effects* (Dampak atau efek apa yang diharapkan), yaitu merupakan suatu dampak yang dirasakan komunikan (penerima) setelah menerima pesaan dari komunikan (sumber) seperti halnya, perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, dan *field research*. Adapun dampak yang diharapkan tentunya, dengan terwujudnya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa dapat meringankan aktivitas masyarakat dalam menerima layanan dengan menjaga kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini, juga dapat membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus layanan administrasi di desa.

d. Langkah-Langkah Strategi Komunikasi

Dalam strategi komunikasi, terdapat empat langkah yang harus diperhatikan yaitu:³⁸

- 1) Mengenal khalayak, merupakan suatu hal yang sangat penting bagi seorang pemimpin untuk mengetahui dengan siapa kita berbicara nantinya. Hal tersebut merupakan salah satu komponen komunikasi yang digunakan, dengan menyesuaikan pada khalayak yang menerima pesan kita. Dengan demikian, langkah pemerintah untuk mengenal khalayak yaitu dengan cara mencari tahu apa yang menjadi keresahan masyarakat, apa yang mereka perlukan dan yang mereka butuhkan. Begitupun dengan peran pemerintah sebagai pendengar atas keresahan yang dirasakan masyarakat juga menjadi cara pemerintah untuk mengenal masyarakat dengan mengetahui lebih banyak lagi persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat. Sehingga hal ini dapat memicu adanya langkah atau kebijakan yang dapat pemerintah ambil untuk melengkapi kekurangan yang ada.

³⁸ Zamzami and Sahana, "Strategi Komunikasi Organisasi."

- 
- 2) Menentukan tujuan, hal ini dapat mempengaruhi penyusunan komponen komunikasi lainnya. Beberapa tujuan komunikasi di antaranya untuk memberikan informasi, mengevaluasi perilaku, menyelesaikan masalah dan menolong orang lain. Dalam menentukan sebuah tujuan, tentunya pemerintah memerlukan kesepakatan bersama atas kebijakan-kebijakan yang diambil seperti halnya pemerintah melakukan musyawarah baik musyawarah tingkat dusun hingga musyawarah tingkat desa. Hal ini merupakan salah satu langkah untuk dapat menentukan suatu tujuan yang ingin dicapai, seperti halnya pemerintah menentukan langkah untuk mewujudkan adanya layanan digital berbasis aplikasi MallDesa, siapa yang akan menjalankan program tersebut, siapa yang menyampaikan, siapa targetnya dan apa dampak dari program tersebut dan lain sebagainya.
- 3) Penyusunan pesan, yaitu setelah mengetahui karakteristik dan hal lain dari khalayak, hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyusun pesan yang disampaikan. Setelah adanya ketetapan bahwa siapa yang menjalankan, pesan apa yang disampaikan dan untuk siapa, barulah dilakukan penyusunan pesan bagi tim media *center* untuk menyampaikan MallDesa tentunya dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat seperti diadakan sosialisasi sekaligus praktek dalam penggunaan MallDesa.
- 4) Menetapkan metode dan media, setelah tiga langkah di atas terpenuhi, barulah menentukan metode dan media apa yang akan digunakan nantinya untuk menyampaikan pesan. Pemilihan ini dapat disesuaikan dengan karakteristik khalayak, tujuan komunikasi dan rangkaian pesan yang telah disiapkan. Dalam menetapkan metode dan media,

pemerintah menggunakan media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan adanya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa seperti Instagram, WhatsApp, TikTok dan YouTube.

e. Teori Strategi Komunikasi Humas

Teori ini dikembangkan oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam bukunya yang berjudul *Effective Public Relations* yang meliputi empat langkah strategi yaitu:³⁹

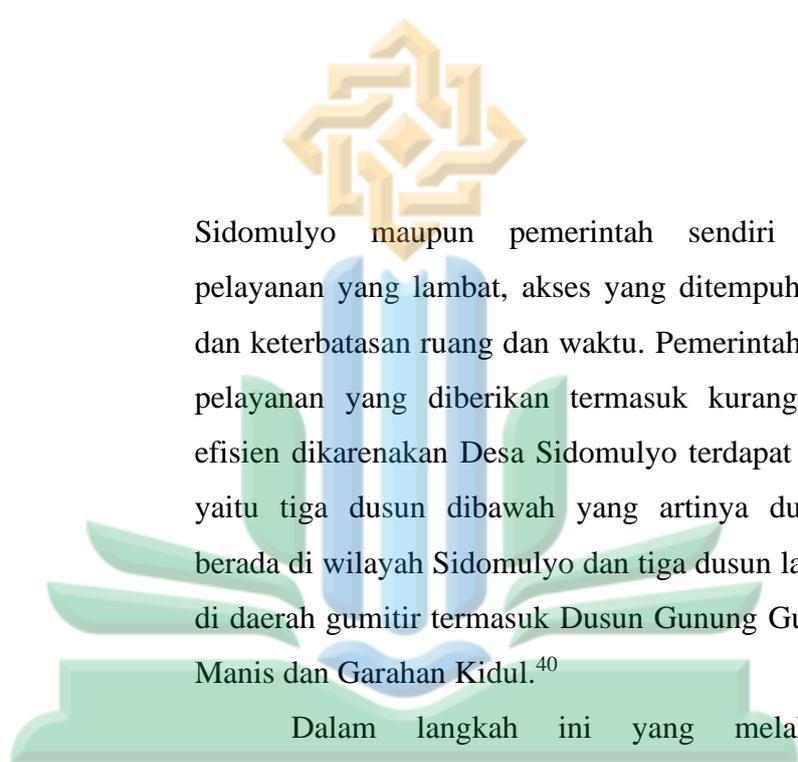
1) *Defining the problem* (mendefinisikan problem)

Tahap ini, merupakan langkah awal yang meliputi kegiatan penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak yang terkait dengan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Hal ini merupakan fungsi intelijen organisasi dimana fungsi ini dapat menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi?”. Mendefinisikan suatu problem atau masalah dimulai dengan melakukan beberapa penilaian terhadap sesuatu yang tidak benar atau bahkan sesuatu yang seharusnya dapat berjalan dengan baik.

Masing-masing langkah tentunya sangat berperan penting dalam proses penyusunan strategi namun, proses dalam pemecahan suatu masalah dimulai dengan mengumpulkan data untuk mendiagnosis adanya suatu masalah. Dengan demikian, informasi dan pemahaman yang terbentuk dalam tahap ini tentunya dapat menjadikan suatu dorongan dan memandu langkah untuk melakukan tahap selanjutnya.

Melihat dari data yang diperoleh dengan banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat

³⁹ Cutlip, Center, and Broom, *Effective Public Relations* “Edisi Kesembilan”



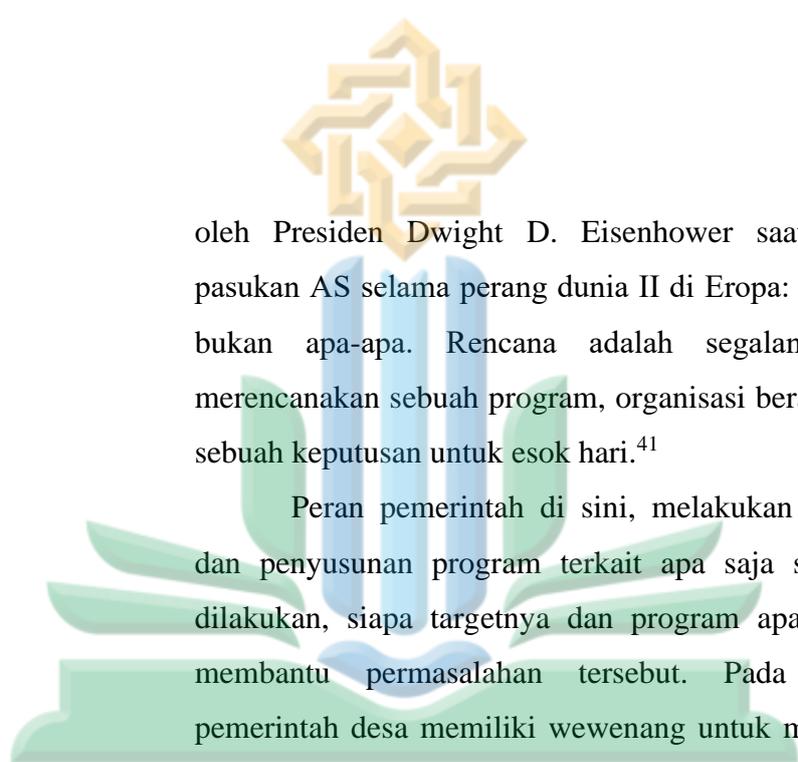
Sidomulyo maupun pemerintah sendiri mulai dari pelayanan yang lambat, akses yang ditempuh cukup jauh, dan keterbatasan ruang dan waktu. Pemerintah desa merasa pelayanan yang diberikan termasuk kurang efektif dan efisien dikarenakan Desa Sidomulyo terdapat enam dusun, yaitu tiga dusun dibawah yang artinya dusun tersebut berada di wilayah Sidomulyo dan tiga dusun lainnya berada di daerah gumitir termasuk Dusun Gunung Gumitir, Tanah Manis dan Garahan Kidul.⁴⁰

Dalam langkah ini yang melakukan atau mendefinisikan suatu problem adalah pemerintah Desa Sidomulyo. Langkah untuk mendefinisikan suatu masalah yang paling utama adalah melihat kondisi masyarakat, tentang apa yang menjadi keresahan mereka, apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan. Hal tersebut membuat pemerintah mencoba untuk memahami dengan mulai mendengar keluhan, keresahan, bahkan keinginan masyarakat. Hal itulah yang menjadi proses bagaimana pemerintah mendefinisikan suatu problem yang terjadi.

2) *Planning and Programming* (Perencanaan dan Penyusunan Program)

Setelah tahap pendefinisian problem dan menemukan suatu permasalahan yang terjadi, dilanjutkan dengan menyusun sebuah strategi untuk dapat mengatasi suatu permasalahan tersebut. Pemikiran strategis adalah memprediksi atau menentukan sebuah tujuan di masa depan dan merumuskan sebuah perencanaan untuk mencapai suatu keadaan yang diharapkan. Seperti yang dikatakan

⁴⁰ Sandika, "Penulis Melakukan Wawancara Pra Survei Tentang Mall Desa Di Desa Sidomulyo, 23 Februari 2024."



oleh Presiden Dwight D. Eisenhower saat memimpin pasukan AS selama perang dunia II di Eropa: “Rencana itu bukan apa-apa. Rencana adalah segalanya!” ketika merencanakan sebuah program, organisasi berarti membuat sebuah keputusan untuk esok hari.⁴¹

Peran pemerintah di sini, melakukan perencanaan dan penyusunan program terkait apa saja strategi yang dilakukan, siapa targetnya dan program apa yang dapat membantu permasalahan tersebut. Pada tahap ini, pemerintah desa memiliki wewenang untuk merencanakan dan membuat program untuk mengatasi permasalahan yang dirasakan masyarakat desa. Perencanaan dan pemrograman dilakukan melalui musyawarah yang diadakan secara bertahap yang pertama, yaitu MusDus (Musyawarah dusun) kemudian dilanjut dengan MusDesa (Musyawarah desa).⁴²

Dalam hal ini, pemerintah Desa Sidomulyo mengadakan musyawarah mulai dari tingkat dusun dan tingkat desa. Musyawarah tingkat dusun yang dihadiri oleh beberapa tokoh masyarakat, tokoh dusun, RT dan RW, BPD dan perangkat desa yang membahas mengenai hal yang menjadi persoalan masyarakat dan juga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat tentang pelayanan. Kemudian dilanjut dengan musyawarah desa yang juga dihadiri oleh perangkat desa, BPD dan tokoh penting lainnya untuk melanjutkan pembahasan tentang kebutuhan dan keinginan masyarakat

- 3) *Taking Action and Communicating* (Mengambil tindakan dan berkomunikasi)

⁴¹ Cutlip, Center, and Broom, *Effective Public Relations “Edisi Kesembilan.”*

⁴² Sandika, “Penulis Melakukan Wawancara Pra Survei Tentang Mall Desa Di Desa Sidomulyo, 23 Februari 2024.”



Tahap ini merupakan tahapan untuk mengimplementasi program dan komunikasi yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Langkah ini menentukan siapa saja yang terlibat dan siapa yang dilibatkan, tentunya hal ini sudah ditentukan mengenai siapa yang harus melakukan, siapa yang menyampaikan, kapan, dimana dan bagaimana cara menyampaikannya. Meskipun komunikasi sangat berperan penting dalam memenuhi langkah strategi, namun komunikasi saja belum cukup jika tidak diimbangi dengan aksi atau tindakan. Seperti yang diungkapkan oleh seorang praktisi” anda tidak bisa mengkomunikasikan sesuatu yang tidak anda lakukan”, hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi harus didukung dengan adanya aksi.⁴³

Tentunya, dalam mengambil tindakan pemerintah Desa Sidomulyo terlebih dulu melakukan musyawarah dengan lembaga-lembaga seperti perangkat desa, BPD dan lembaga penting lainnya untuk menentukan sebuah kesepakatan bersama dalam mengambil suatu tindakan, pada akhirnya muncullah kesepakatan itu dengan menciptakan layanan berbasis digital. Pada saat itu, ada program yang namanya *matching fun*, *matching* ini adalah program pemerintah yang kebetulan bekerjasama dengan akademisi. Sehingga akademisi tersebut memiliki suatu program dan ingin memiliki desa binaan di bidang digitalisasi, akhirnya Desa Sidomulyo terpilih karena kebetulan Desa Sidomulyo pada waktu itu sudah menerapkan layanan digital sebelumnya dan ini merupakan generasi ke-tiga dalam layanan digital yaitu MallDesa. Berkomunikasi di sini, dijalankan oleh tim media center

⁴³ Cutlip, Center, and Broom, *Effective Public Relations “Edisi Kesembilan.”*

tentang bagaimana cara mereka menjalankan program ini tentunya, tim media center menyampaikan program ini melalui sosialisasi keliling yang dilakukan secara berkala sekaligus dengan praktek.

Peran pemerintah dalam tahapan ini adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan diimbangi dengan praktek, hal tersebut sudah melalui proses mekanisme dalam musyawarah yang telah disepakati bersama. Untuk mengimplementasi program sistem pelayanan berbasis aplikasi MallDesa dibuat dan diperuntukkan kepada masyarakat sebagai media dalam mengakses seluruh kebutuhan masyarakat mulai dari layanan administrasi, lapak, pengaduan, berita, wisata dan mitigasi bencana.⁴⁴

4) *Evaluating the program* (Evaluasi program)

Tahap ini merupakan langkah terakhir yang dilakukan untuk menilai atas persiapan, implementasi dan hasil dari program. Penyesuaian ini dilakukan sembari program diimplementasikan dengan berdasarkan pada evaluasi atas umpan balik perihal keberhasilan atau tidaknya pada program yang telah dijalankan. Melalui tahapan ini, program tersebut dapat dilanjutkan ataupun dihentikan setelah menjawab pertanyaan tentang “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan”. Evaluasi adalah proses yang dilakukan secara terus-menerus dan sangat berperan penting dalam suatu program.⁴⁵

Tahapan ini juga memiliki peran terhadap bagaimana mempertahankan atau memperbaiki kesalahan-

⁴⁴ Sandika, “Penulis Melakukan Wawancara Pra Survei Tentang Mall Desa Di Desa Sidomulyo, 23 Februari 2024.”

⁴⁵ Cutlip, Center, and Broom, *Effective Public Relations “Edisi Kesembilan.”*



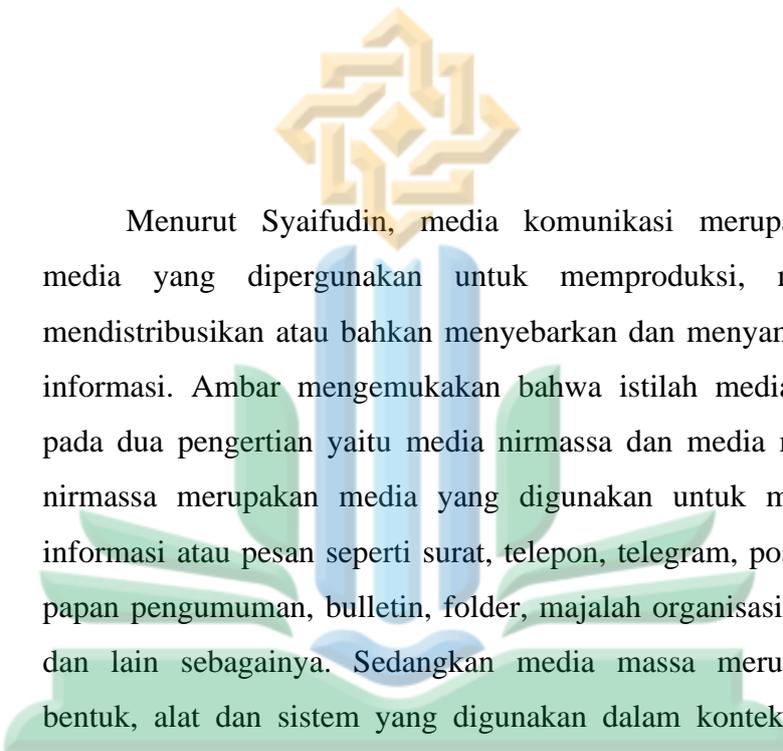
kesalahan yang terjadi, pada saat pengimplementasian program yang telah diterapkan. Tentunya, evaluasi disetiap kegiatan ataupun program yang telah dilaksanakan sangat penting untuk tetap menjaga kualitas program yang sedang dijalankan. Dari sini kita bisa melihat bahwa dengan adanya evaluasi ini diharapkan dapat membantu pemerintah untuk mengembangkan program-program yang dijalankan mulai dari kualitas layanan, efektifitas dan efisiensi terhadap layanan publik. Masyarakat juga diharapkan dapat memberikan *feedback* terhadap program yang telah pemerintah sediakan untuk menunjang keberlangsungan program Mall Pelayanan Publik dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Sehingga, fokus dari pada penelitian ini dapat terjawab dengan baik, yang nantinya dapat dijadikan sebagai sumber data atau informasi pada topik yang penulis angkat sebagai penelitian.⁴⁶

Evaluasi ini, dilakukan setiap satu bulan satu kali mengadakan evaluasi dengan kepala desa dengan pembahasan perkembangan MallDesa dan di situ bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang mengunjungi, serta jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Selain itu tim media center juga melakukan evaluasi yang berjenjang dimana, evaluasi ini dilakukan dengan teknisi yang handle MallDesa ketika terjadi *trouble and error*.

2. Media Komunikasi

a. Pengertian Media Komunikasi

⁴⁶ Sandika, "Penulis Melakukan Wawancara Pra Survei Tentang Mall Desa Di Desa Sidomulyo, 23 Februari 2024."



Menurut Syaifudin, media komunikasi merupakan seluruh media yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau bahkan menyebarkan dan menyampaikan suatu informasi. Ambar mengemukakan bahwa istilah media mengerucut pada dua pengertian yaitu media nirmassa dan media massa. Media nirmassa merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan seperti surat, telepon, telegram, poster, spanduk, papan pengumuman, bulletin, folder, majalah organisasi, radio amatir dan lain sebagainya. Sedangkan media massa merupakan segala bentuk, alat dan sistem yang digunakan dalam konteks komunikasi massa.

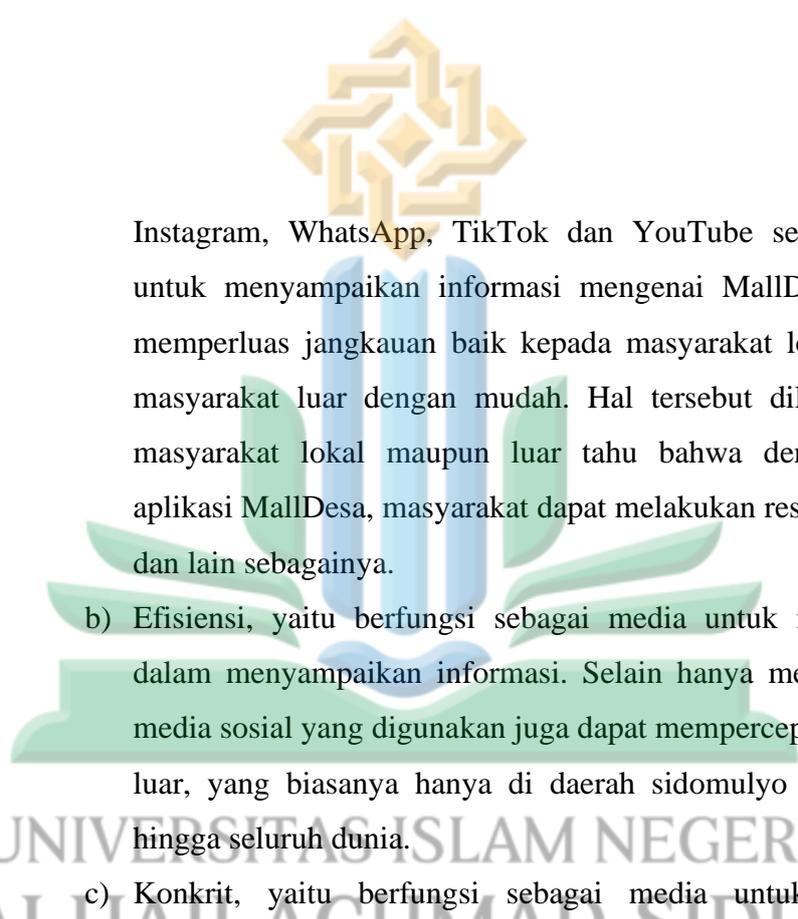
Berdasarkan data yang ada, pemerintah Desa Sidomulyo menggunakan beberapa media dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat. Pertama, menggunakan media sosial seperti Instagram, WhatsApp, TikTok dan YouTube sebagai sarana untuk memperluas jaringan tentang penerapan layanan MallDesa. Kedua, melakukan sosialisasi keliling sekaligus praktek yang dilakukan secara berkala. Sosialisasi ini dilakukan dengan mendatangi setiap dusun yang ada di Desa Sidomulyo, materi disampaikan oleh tim media center kepada masyarakat dan juga RT dan RW setempat mengenai peralihan layanan konvensional menuju layanan digital berbasis aplikasi MallDesa sekaligus cara kerja MallDesa.

b. Fungsi Media Komunikasi

Adapun fungsi media komunikasi terdapat beberapa fungsi menurut Syaifudin, yaitu:⁴⁷

- a) Efektifitas, yaitu media komunikasi berfungsi sebagai media untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi. Media sosial yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo seperti

⁴⁷ Rahartri, "Media Komunikasi Efektif Pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus Di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (Puspiptek)."



Instagram, WhatsApp, TikTok dan YouTube sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai MallDesa maupun memperluas jangkauan baik kepada masyarakat lokal maupun masyarakat luar dengan mudah. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat lokal maupun luar tahu bahwa dengan adanya aplikasi MallDesa, masyarakat dapat melakukan reservasi wisata dan lain sebagainya.

b) Efisiensi, yaitu berfungsi sebagai media untuk mempercepat dalam menyampaikan informasi. Selain hanya mempermudah, media sosial yang digunakan juga dapat mempercepat jangkauan luar, yang biasanya hanya di daerah sidomulyo bisa ke luar hingga seluruh dunia.

c) Konkrit, yaitu berfungsi sebagai media untuk membantu mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak. Dengan adanya media sosial juga membuat isi dari pesan yang ingin disampaikan lebih cepat sampai ke tujuan, apalagi pesan yang disampaikan bersifat abstrak.

d) Motivatif, yaitu berfungsi sebagai media agar lebih semangat melakukan komunikasi. Yaitu berfungsi sebagai media agar lebih semangat melakukan komunikasi. Media sosial merupakan media yang sangat digemari oleh khalayak mulai dari remaja hingga dewasa, hal tersebut dapat memotivasi khalayak untuk berkomunikasi melalui media.

c. Jenis Media Komunikasi

Pada dasarnya manusia tidak hanya makhluk hidup melainkan juga makhluk sosial yang selalu memiliki keperluan untuk saling berkontak sosial dengan sesamanya namun, tidak semua orang memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Oleh sebab itu, membutuhkan beberapa hal dalam menyampaikan informasi.

Berdasarkan cara penyampaiannya, jenis media komunikasi dibedakan menjadi 2 (dua), diantaranya:⁴⁸

a) **Komunikasi Verbal (Lisan),**

- Komunikasi yang terjadi secara langsung dan tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya dialog dua orang atau berbicara dalam kelompok.
- Komunikasi yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. Contohnya komunikasi lewat telepon.

b) **Komunikasi Non Verbal (Tertulis),**

- Komunikasi yang disampaikan melalui naskah yang juga digunakan untuk menyampaikan pesan maupun informasi yang bersifat kompleks.
- Komunikasi yang digunakan melalui gambar atau foto sebagai media dalam menyampaikan pesan maupun informasi.

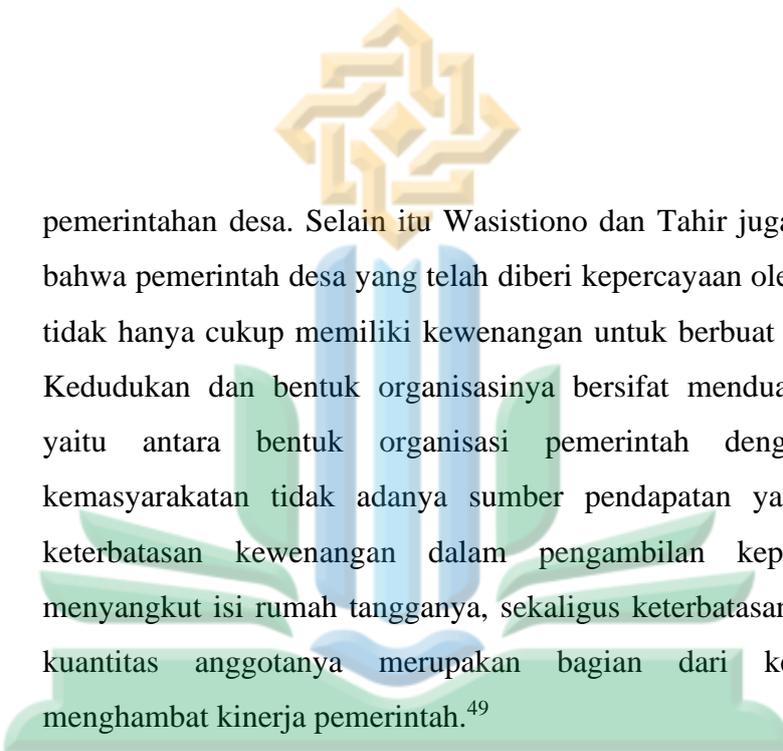
Jenis media komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah adalah jenis komunikasi non verbal (tertulis) yaitu komunikasi yang dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, WhatsApp dan Youtube, dengan menyebarkan gambar/foto berbentuk *flyer* gambar maupun video yang dilengkapi dengan pesan terkait MallDesa. Selain itu, pemerintah juga menggunakan media cetak seperti banner yang di pasang di tempat-tempat krusial seperti pasar, gapura tempat keluar masuknya masyarakat Sidomulyo dan di tempat wisata.

3. Pemerintah Desa

a. Pengertian Pemerintah Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (3), pemerintah desa merupakan kepala desa atau disebut dengan nama lain dibantu dengan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara

⁴⁸ Pohan and Fitria, "Jenis Jenis Komunikasi."



pemerintahan desa. Selain itu Wasistiono dan Tahir juga berpendapat bahwa pemerintah desa yang telah diberi kepercayaan oleh masyarakat tidak hanya cukup memiliki kewenangan untuk berbuat lebih banyak. Kedudukan dan bentuk organisasinya bersifat mendua (ambivalen) yaitu antara bentuk organisasi pemerintah dengan lembaga kemasyarakatan tidak adanya sumber pendapatan yang memadai, keterbatasan kewenangan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut isi rumah tangganya, sekaligus keterbatasan kualitas dan kuantitas anggotanya merupakan bagian dari kendala yang menghambat kinerja pemerintah.⁴⁹

Pemerintah desa merupakan penyelenggara pemerintahan yang dilakukan oleh kepala desa, kemudian dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat berperan penting untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, sekaligus memenuhi kebutuhan rakyat karena pada hakikatnya negara memiliki sifat memaksa, monopoli dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, seluruh wilayah dan batas-batasannya dapat dikontrol dan diawasi dengan mudah dan bisa diatur.⁵⁰

b. Peranan Pemerintah Desa

T. Coser dan Anthony Rosenberg, mendefinisikan peranan dalam bukunya yang berjudul “*an introduction to international politics*” bahwa peranan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural larangan (norma-norma, harapan, dan tanggung jawab) dimana di dalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudian yang menghubungkan, membimbing dan mendukung fungsinya dalam organisasi. Hal tersebut dapat kaitkan dengan pemerintah desa yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih prima sekaligus

⁴⁹ Rauf and Maulidiah, *Pemerintahan Desa*.

⁵⁰ Sugiman, “Pemerintahan Desa.”

memberdayakan masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat terjamin dan tentunya dapat meningkatkan kesejahteraan serta kemajuan daerahnya karena, pada dasarnya masyarakatlah yang mengerti tentang apa yang mereka butuhkan dan bagaimana nantinya mereka dapat dikatakan sebagai masyarakat yang sejahtera. Adapun beberapa peran pemerintah desa sebagai pelaksanaan pemerintahan desa, di antaranya:⁵¹

- a) Pengelolaan keuangan desa tentang pelaporan keuangan menjelaskan bahwa kepala desa menyampaikan laporan realisasi pelaksanaan APBDesa kepada bupati/walikota berupa laporan semester pertama dan semester akhir tahun.
- b) Peranan pemerintah desa adalah menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana desa.
- c) Pemerintah desa berperan dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk menciptakan ketertiban dan keamanan masyarakat.
- d) Pemerintah desa berperan untuk pemberdayaan masyarakat desa.

4. Mall Pelayanan Publik

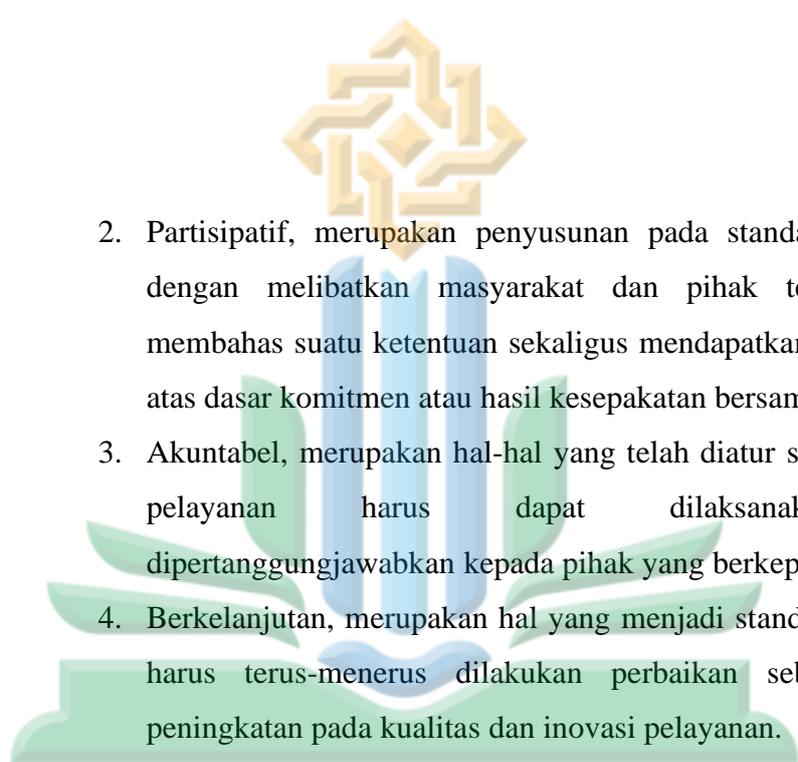
a. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pada pelayanan publik yang terdiri dari beberapa prinsip sebagai berikut:⁵²

1. Sederhana, merupakan standar pelayanan yang mudah untuk dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, mudah diikuti tentunya dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun pemerintah.

⁵¹ Sugiman.

⁵² Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat."

- 
2. Partisipatif, merupakan penyusunan pada standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas suatu ketentuan sekaligus mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan bersama.
 3. Akuntabel, merupakan hal-hal yang telah diatur sesuai standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
 4. Berkelanjutan, merupakan hal yang menjadi standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan pada kualitas dan inovasi pelayanan.
 5. Transparansi, juga merupakan hal yang menjadi standar pelayanan yang harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
 6. Keadilan, ialah standar pelayanan yang harus menjamin bahwa pelayanan yang telah dijanjikan atau diberikan dapat menjangkau seluruh masyarakat yang memiliki status yang berbeda seperti, status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai salah satu sarana untuk mendapatkan data yang valid dalam sebuah penelitian. Dimana, peneliti nantinya akan menganalisis data secara keseluruhan yang telah diperoleh dengan menggunakan metode penelitian yang dipilih untuk menentukan solusi dan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis nantinya akan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dipahami sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik, melainkan lebih kepada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna dari peristiwa, interaksi, maupun tingkah subjek dalam situasi tertentu berdasarkan dari perspektif penelitiannya.⁵³

Penelitian kualitatif memiliki beberapa definisi menurut para ahli. Moelong, mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan pendekatan untuk memahami suatu fenomena yang terjadi pada subyek penelitian seperti halnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks, khususnya yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Menurut Creswell, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu) atau berdasarkan pada perspektif partisipatori (misalnya, orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi atau perubahan) atau keduanya. Pernyataan di atas

⁵³ Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*.



menegaskan bahwa pada penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun peneliti melalui interpretasi dengan mengacu pada berbagai perspektif dan informasi apa adanya dari subjek penelitian. Berbagai sumber data seperti catatan wawancara, catatan observasi, pengalaman individu dan sejarah dapat digunakan untuk mendukung terbentuknya interpretasi tersebut.⁵⁴

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dan penelitian lapangan (*Case Study and Field Research*) yang mana, penelitian studi kasus merupakan suatu penelitian inquiri empiris yang mendalami sebuah fenomena pada kehidupan nyata yang dikemukakan oleh Bungin. Adapun tujuan dari penelitian studi kasus dan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang situasi suatu unit sosial dan interaksi lingkungan. Peneliti juga menggunakan jenis studi kasus intrinsik, yaitu untuk memahami secara mendalam pada suatu kasus tertentu dengan alasan peneliti yang ingin memahami dan mengetahui lebih dalam secara intrinsik suatu fenomena.⁵⁵

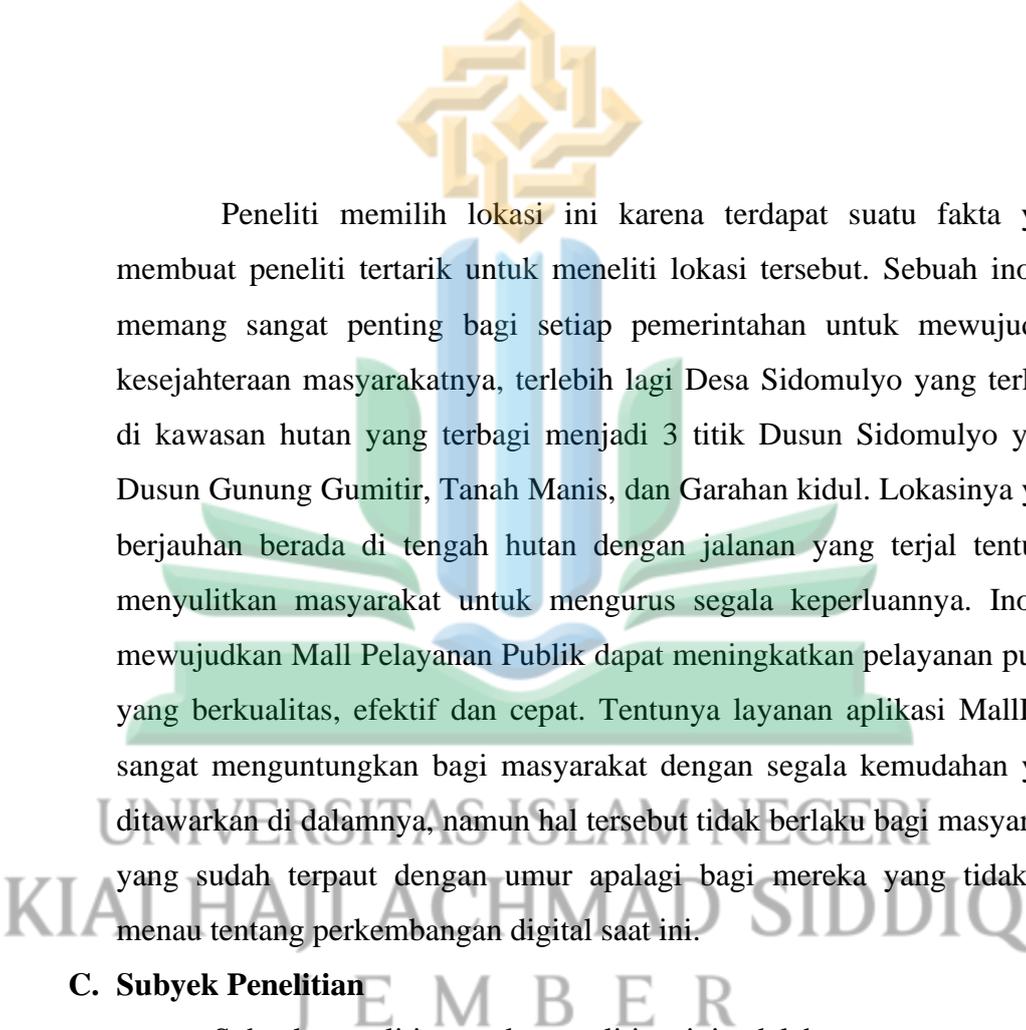
Tujuan peneliti menggunakan pendekatan ini adalah untuk mengetahui suatu fenomena atau fakta di lapangan secara mendalam tentang bagaimana strategi pemerintah dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik sekaligus menyampaikan layanan berbasis MallDesa kepada masyarakat desa yang tidak semua di antaranya tau menau tentang digital.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti nantinya. Penelitian ini dilakukan di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo yang nantinya dilakukan di kantor Desa Sidomulyo. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena Desa Sidomulyo merupakan desa digital pertama yang ada di Jember dan menciptakan terobosan baru dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan berbasis aplikasi MallDesa sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lokasi tersebut.

⁵⁴ Fiantika et al.

⁵⁵ Fiantika et al.



Peneliti memilih lokasi ini karena terdapat suatu fakta yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti lokasi tersebut. Sebuah inovasi memang sangat penting bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya, terlebih lagi Desa Sidomulyo yang terletak di kawasan hutan yang terbagi menjadi 3 titik Dusun Sidomulyo yaitu, Dusun Gunung Gunitir, Tanah Manis, dan Garahan kidul. Lokasinya yang berjauhan berada di tengah hutan dengan jalanan yang terjal tentunya menyulitkan masyarakat untuk mengurus segala keperluannya. Inovasi mewujudkan Mall Pelayanan Publik dapat meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan cepat. Tentunya layanan aplikasi MallDesa sangat menguntungkan bagi masyarakat dengan segala kemudahan yang ditawarkan di dalamnya, namun hal tersebut tidak berlaku bagi masyarakat yang sudah terpaut dengan umur apalagi bagi mereka yang tidak tau menau tentang perkembangan digital saat ini.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian pada penelitian ini adalah para aparatur desa yang ikut serta mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa dan media *center*. Adapun subyek yang dipilih sebagai sumber primer atau sumber data yang telah memberikan informasi atau data kepada pengumpul data, diantaranya:

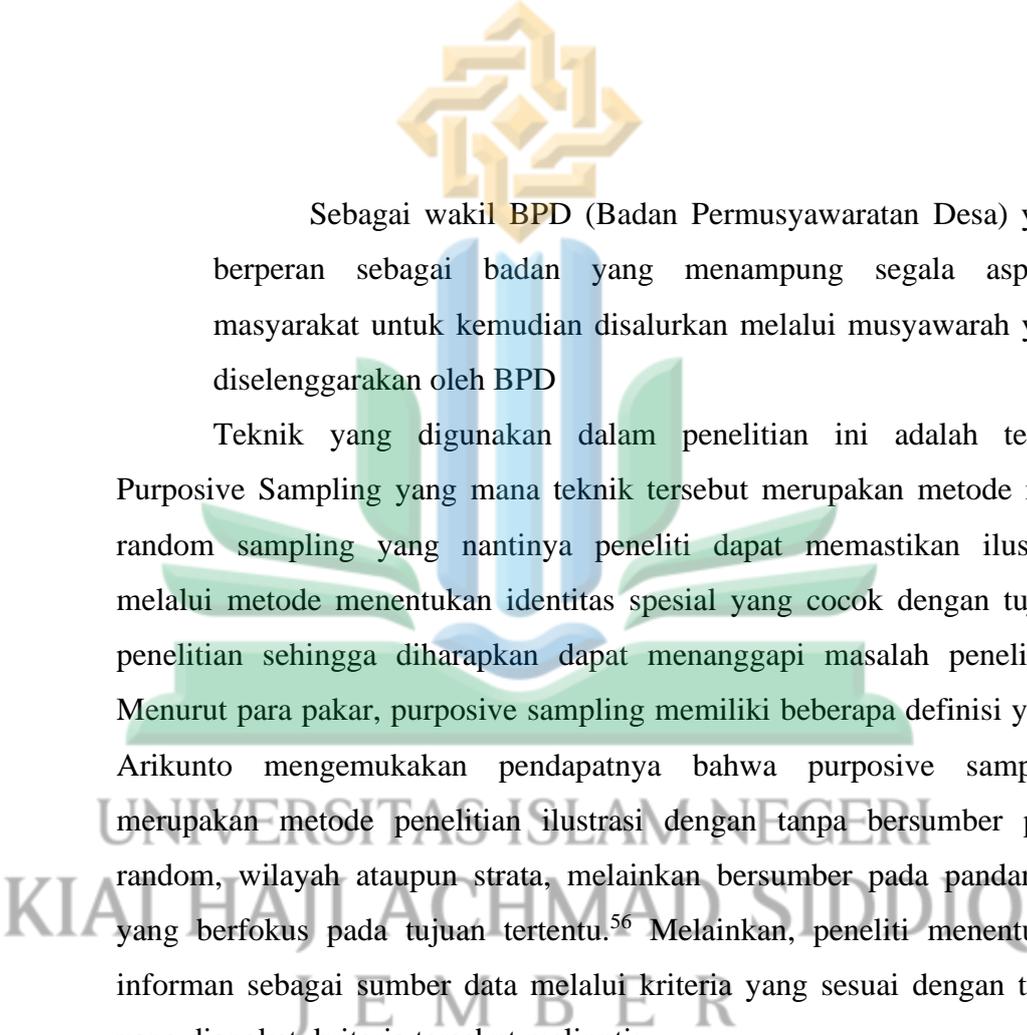
1. Adi Wahyudi

Sebagai sekretaris desa yang membuat segala jenis administrasi legalitas, peraturan, dan SOP atas pelaksanaan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa.

2. Doni Sandika

Sebagai ketua tim media center yang berperan sebagai pelaku, yang artinya tim media center yang menjalankan amanat peraturan untuk mensosialisasikan sekaligus menjalankan MallDesa.

3. Sunar



Sebagai wakil BPD (Badan Permusyawaratan Desa) yang berperan sebagai badan yang menampung segala aspirasi masyarakat untuk kemudian disalurkan melalui musyawarah yang diselenggarakan oleh BPD

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Purposive Sampling yang mana teknik tersebut merupakan metode non-random sampling yang nantinya peneliti dapat memastikan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menanggapi masalah penelitian. Menurut para pakar, purposive sampling memiliki beberapa definisi yaitu, Arikunto mengemukakan pendapatnya bahwa purposive sampling merupakan metode penelitian ilustrasi dengan tanpa bersumber pada random, wilayah ataupun strata, melainkan bersumber pada pandangan yang berfokus pada tujuan tertentu.⁵⁶ Melainkan, peneliti menentukan informan sebagai sumber data melalui kriteria yang sesuai dengan topik yang diangkat, kriteria tersebut meliputi:

1. Mengetahui sejarah terbentuknya MallDesa.
2. Terlibat dalam membantu proses berjalannya seluruh kegiatan MallDesa.
3. Memiliki pengetahuan tentang MallDesa.
4. Memiliki waktu untuk bisa dimintai keterangan dan informasi.

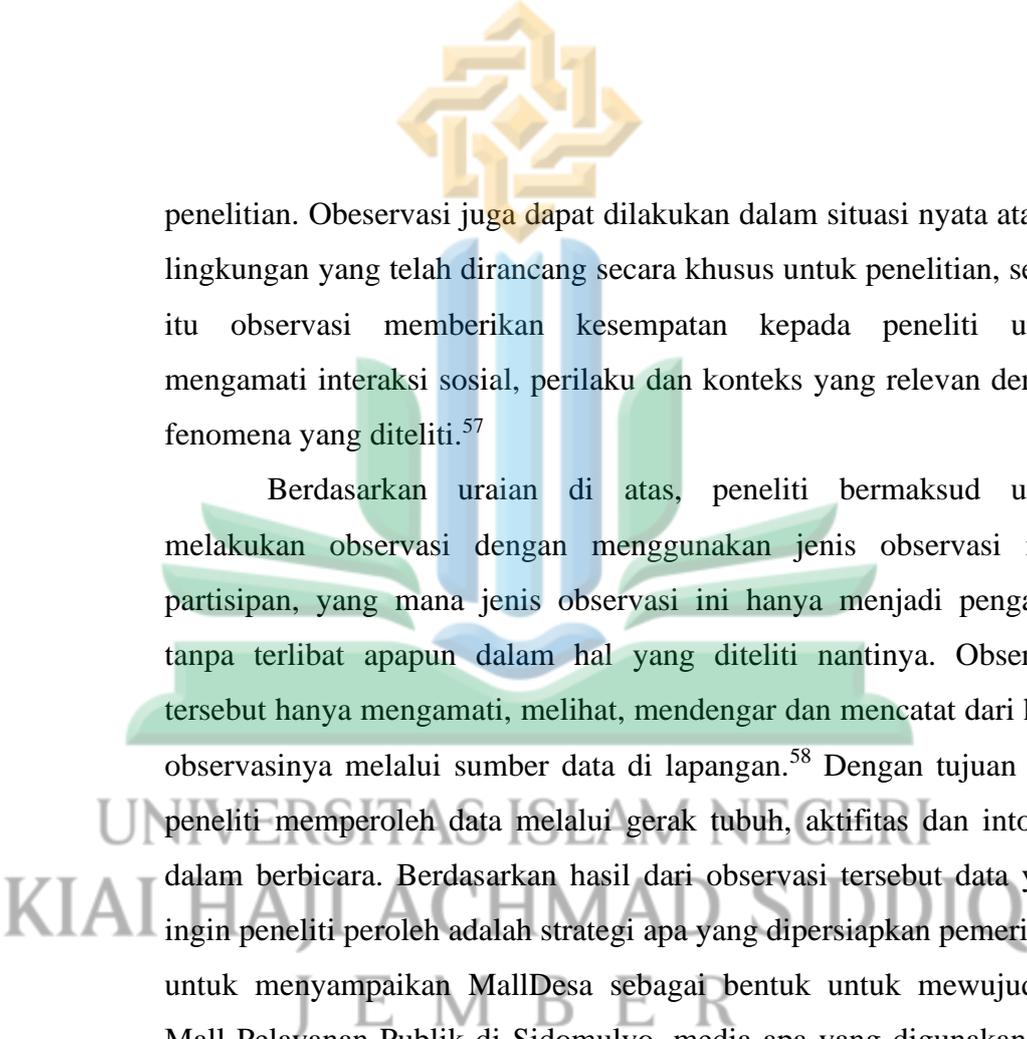
D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal dalam melakukan pengumpulan data. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini, di antaranya:

a. Observasi

Menurut Bogdan Dan Biklen, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena

⁵⁶ Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling."



penelitian. Observasi juga dapat dilakukan dalam situasi nyata atau di lingkungan yang telah dirancang secara khusus untuk penelitian, selain itu observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti.⁵⁷

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan observasi dengan menggunakan jenis observasi non-partisipan, yang mana jenis observasi ini hanya menjadi pengamat tanpa terlibat apapun dalam hal yang diteliti nantinya. Observasi tersebut hanya mengamati, melihat, mendengar dan mencatat dari hasil observasinya melalui sumber data di lapangan.⁵⁸ Dengan tujuan agar peneliti memperoleh data melalui gerak tubuh, aktifitas dan intonasi dalam berbicara. Berdasarkan hasil dari observasi tersebut data yang ingin peneliti peroleh adalah strategi apa yang dipersiapkan pemerintah untuk menyampaikan MallDesa sebagai bentuk untuk mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Sidomulyo, media apa yang digunakan dan tantangan yang dihadapi.

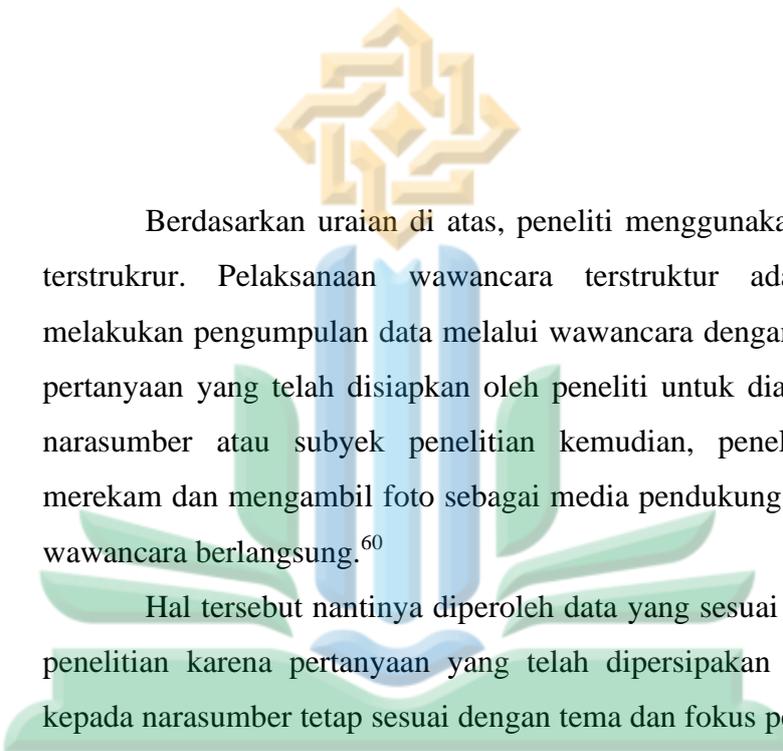
b. Wawancara

Menurut Creswell, Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi secara langsung antara peneliti dengan partisipan penelitian. Wawancara tersebut bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, pandangan dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Wawancara juga dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat kerangka yang telah ditentukan sebelumnya.⁵⁹

⁵⁷ Ardiansyah, Risnita, and Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif."

⁵⁸ Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

⁵⁹ Ardiansyah, Risnita, and Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif."



Berdasarkan uraian di atas, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Pelaksanaan wawancara terstruktur adalah peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan berdasarkan pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti untuk diajukan kepada narasumber atau subyek penelitian kemudian, peneliti mencatat, merekam dan mengambil foto sebagai media pendukung dalam proses wawancara berlangsung.⁶⁰

Hal tersebut nantinya diperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian karena pertanyaan yang telah dipersiapkan dan diajukan kepada narasumber tetap sesuai dengan tema dan fokus penelitian yang diangkat. Metode wawancara ini akan lebih memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan peneliti akan lebih fokus dalam memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian karena, metode yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang artinya dari daftar pertanyaan yang disiapkan peneliti sudah tau data apa yang akan diperoleh nantinya sesuai fokus penelitian mengenai, di antaranya:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?
 2. Apa saja media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?
 3. Apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo?
- c. Dokumentasi

Menurut Creswell, dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi

⁶⁰ Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.⁶¹

Upaya ini dilakukan oleh peneliti yang nantinya memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian yang berhubungan dengan strategi pemerintah, media komunikasi dan tantangan yang dihadapi melalui dokumen-dokumen penting seperti foto atau gambar, laporan dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen ini digunakan sebagai bahan pendukung dari hasil perolehan data.

E. Analisis data

Analisis data berdasarkan pendapat Noeng Muhadjir merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. Ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi pada pengertian di atas yaitu, (a) upaya mencari data merupakan proses lapangan dengan berbagai persiapan pra lapangan, (b) menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, (c) menyajikan temuan lapangan dan (d) mencari makna.

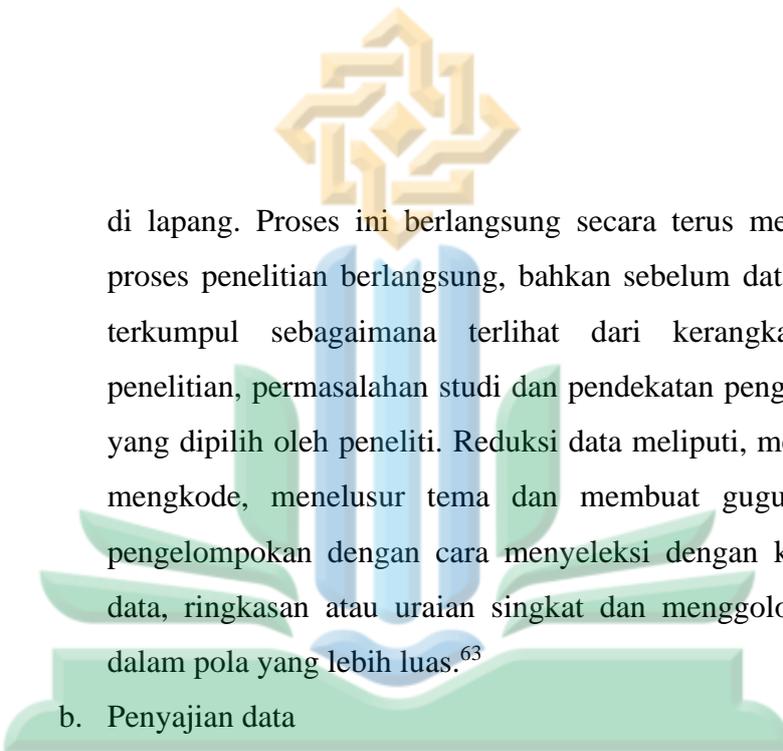
Makna di atas masih sependapat dengan Bogdan dan yang perlu digaris bawahi dari analisis data menurut Bogdan selain yang telah dikemukakan oleh Noeng Muhadjir ialah *field notes* atau catatan lapangan, masalah ini diuraikan dalam penjelasan khusus.⁶²

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses dalam pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis

⁶¹ Ardiansyah, Risnita, and Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif."

⁶² Rijali, "Analisis Data Kualitatif."



di lapang. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti. Reduksi data meliputi, meringkas data, mengkode, menelusur tema dan membuat gugus-gugus atau pengelompokan dengan cara menyeleksi dengan ketat terhadap data, ringkasan atau uraian singkat dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas.⁶³

b. Penyajian data

Penyajian data dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Bentuk-bentuk tersebut dapat memudahkan penulis untuk melihat apa yang sedang terjadi yaitu dengan cara menggabungkan informasi yang telah tersusun dalam suatu bentuk hingga mudah untuk diraih. Sehingga memudahkan kita untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau malah sebaliknya melakukan analisis kembali.⁶⁴

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam sesi ini penulis melakukan penarikan kesimpulan dari hasil akhir yang diperoleh melalui data yang terkumpul. Namun, kesimpulan-kesimpulan tersebut juga diverifikasi selama masa penelitian yaitu dengan cara: (a) memikirkan ulang selama penulisan, (b) melakukan tinjauan ulang catatan lapangan, (c) melakukan tinjauan kembali, (d) melakukan upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.⁶⁵

⁶³ Rijali.

⁶⁴ Rijali.

⁶⁵ Rijali.



F. Keabsahan data

Dalam mempertanggungjawabkan atas kebenaran data yang telah diperoleh oleh peneliti, perlu nya peneliti untuk mengkroscek ulang data yang telah diperoleh. Dalam hal ini, peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh, teknik ini dilakukan dengan cara mengecek ulang data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi dipandang sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menguji apakah data yang telah dihasilkan merupakan data yang kredibel.⁶⁶

Untuk memastikan kebenaran data yang telah diperoleh, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu, dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh melalui berbagai sumber sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kredibilitas data. Peneliti dapat mengumpulkan berbagai data dari berbagai sumber yang dilakukan dengan teknik yang sama. Seperti halnya, peneliti ingin mencari data tentang strategi pemerintah desa dan peneliti telah mencari data melalui sumber yang terlibat dalam kegiatan tersebut seperti kepala desa, sekretaris, dan media center. Setelah semua data terkumpul peneliti melakukan pengelompokan data dan harus digambarkan, dikategorikan dan dievaluasi dari berbagai perspektif.⁶⁷

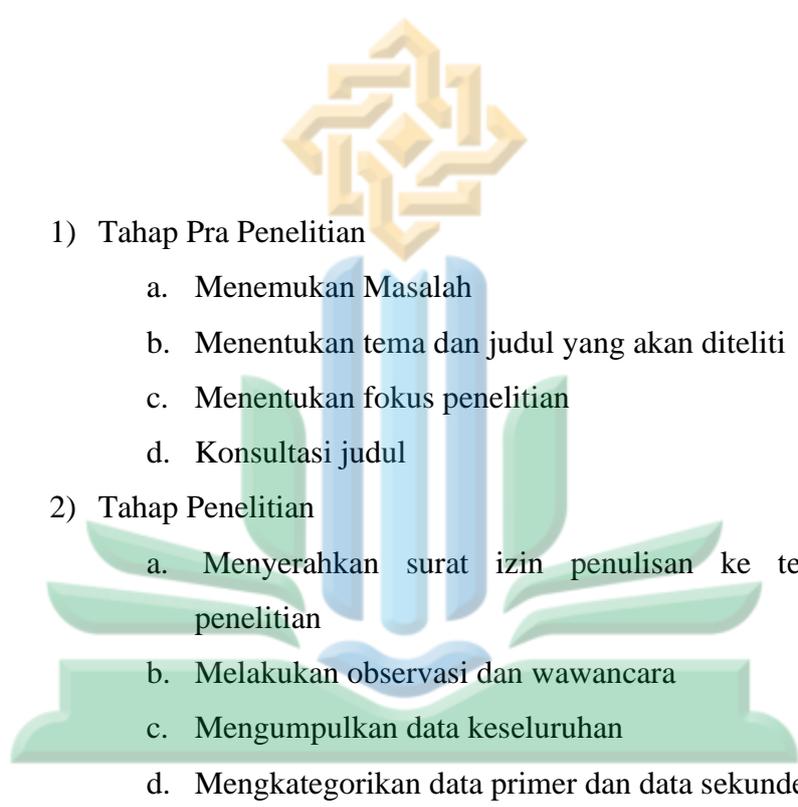
Alasan peneliti menggunakan teknik tersebut adalah untuk menguji data yang telah diperoleh, apakah data tersebut sudah valid atau belum. Oleh karena itu, perlu adanya menguji data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

G. Tahap - Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

⁶⁶ Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

⁶⁷ Susanto, Risnita, and Jailani, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah."



1) Tahap Pra Penelitian

- a. Menemukan Masalah
- b. Menentukan tema dan judul yang akan diteliti
- c. Menentukan fokus penelitian
- d. Konsultasi judul

2) Tahap Penelitian

- a. Menyerahkan surat izin penulisan ke tempat lokasi penelitian
- b. Melakukan observasi dan wawancara
- c. Mengumpulkan data keseluruhan
- d. Mengkategorikan data primer dan data sekunder
- e. Memastikan keabsahan data

3) Tahap Pasca Penelitian

- a. Menulis hasil penelitian dalam sebuah karya tulis
- b. Menarik kesimpulan dalam penulisan
- c. Penyempurnaan laporan penelitian.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

a) Profil Desa Sidomulyo

Desa Sidomulyo merupakan sebuah dusun yang juga bagian dari Desa Garahan. Nama Sidomulyo diangkat dari 2 (dua) kata yaitu “Sido” yang artinya jadi atau menjadi, sedangkan kata “Mulyo” berarti mulia atau sejahtera. Jika digabungkan menjadi Sidomulyo yang memiliki makna menjadi mulia atau sejahtera, dengan harapan bahwa kelak Desa Sidomulyo akan menjadi wilayah yang masyarakatnya menjadi sejahtera, *gemah ripah lohjinawi, toto tentrem kerto raharjo*.⁶⁸

Desa Sidomulyo memiliki beberapa dusun di antaranya, Dusun Krajan, Dusun Curah Manis, Dusun Curah Damar, Dusun Garahan Kidul, Dusun Tanah Manis dan Dusun Gunung Gumitir. Secara Geografis, Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember berada diantara 113.923.878 BT dan 8.257.213 LS dengan luas wilayah 4.027.325 Hektar dan berada pada 678 meter di atas permukaan laut yang berada pada ketinggian 560 mdpl dengan curah hujan rata-rata 2.000 mm/tahun, dengan suhu rata-rata 23C serta kelembaban 75-90%.⁶⁹

Kependudukan Desa Sidomulyo berjumlah sekitar 10.767 jiwa penduduk di tahun 2022 dengan jumlah KK sebanyak 3749 kepala keluarga yang di antaranya 52% penduduk laki-laki dan 48% penduduk perempuan. Desa Sidomulyo memiliki beberapa potensi unggulan yang di antaranya, Sidomulyo *Tourism Village*, pengrajin akar alam dan fosil kayu, cluster durian Sidomulyo, budidaya alpukat mentega Sidomulyo, bumdes Sidomulyo *Tourism Village*, peternak penggemukan domba Sidomulyo, susu perah kambing etawa, batik

⁶⁸ Center, “Desa Wisata Sidomulyo.”

⁶⁹ Center.

Sidomulyo dan produksi dan industri kopi robusta. Begitupun dengan desa wisata Sidomulyo terdiri dari, fosil akar, rumah batik, raja domba, sendang tirta, industri kopi, homestay d'sid dan jajan tradisional. Adapun visi dan misi Desa Sidomulyo yang berbunyi yaitu:

Visi

“Maju Desanya, Bahagia Warganya”

Misi

1. Menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa wisata berkelas nasional
2. Menyelesaikan pembangunan infrakstruktur se-Desa Sidomulyo dalam tempo 1 sampai 2 tahun
3. Pembangunan sumber daya manusia (SDM) baik pedes maupun masyarakat melalui pendekatan pendidikan dan keagamaan
4. Pembentukan kelompok usaha bersama (KUBE) bagi pemuda desa
5. Bantuan pangan untuk 1000 lansia dhuafa dan anak yatim setiap bulan
6. Menjadikan rakyat sebagai “RAJA” dan pemerintah desa sebagai “PELAYAN”
7. Menggali potensi dan produk unggulan
8. Menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa digital “*Smart Village*”
9. Jaminan bantuan hukum dan kesehatan kepada masyarakat desa
10. Membangun dan menata jaringan dengan *stakeholder* baik daerah maupun pusat.



b) Mall Pelayanan Publik

Mall Pelayanan Publik atau biasa disebut MPP merupakan tempat berlangsungnya seluruh kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau pelayanan pada administrasi dengan perluasan fungsi pelayanan terpadu dengan menyajikan pelayanan publik secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Mall Pelayanan Publik juga merupakan suatu sistem yang dapat mengakomodir segala urusan administrasi, surat menyurat, keperluan kantor, juga kepentingan desa, salah satunya adalah potensi yang dimiliki oleh desa baik berupa wisata maupun UMKM.⁷⁰

Kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan maupun non perizinan dapat diselenggarakan di pelayanan terpadu satu pintu atau MPP (Mall Pelayanan Publik) dengan proses mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan waktu, prosedur dan biaya pelayanan, sehingga pemberlakuan tersebut dapat memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus segala perizinan maupun layanan administrasi. Bahkan, pelayanan tersebut dinilai lebih efektif, mudah sekaligus murah dalam memberikan layanan.⁷¹

Dalam hal ini, Mall Pelayanan Publik dikemas dalam sebuah aplikasi terpadu yang dinamakan MallDesa. MallDesa merupakan aplikasi layanan publik yang dirangkai sedemikian rupa supaya mampu mengakomodir segala kepentingan dan kebutuhan desa mulai dari pelayanan administrasi, wisata, lapak, pengaduan, berita dan mitigasi. Kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi dalam satu aplikasi MallDesa yang tentunya masih selaras dengan visi dan misi yang diangkat Desa Sidomulyo. Visi yang diangkat adalah “Maju Desanya, Bahagia Warganya”, tentunya masih selaras dengan misi yang diangkat beberapa di antaranya bahwa pemerintah desa menjadikan

⁷⁰ Ristiani, “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.”

⁷¹ Ristiani.

Desa Sidomulyo sebagai desa wisata, desa pelayan dengan menjadikan rakyat sebagai “RAJA” dan pemerintah desa sebagai “PELAYAN”, sekaligus sebagai desa digital “*Smart Village*”.

Aplikasi tersebut diperkenalkan melalui program pemerintah yaitu *Matching Fund* yang memang bekerjasama dengan akademisi untuk melakukan riset sehingga menghasilkan suatu program yang dinamakan MallDesa. Kemudian, Desa Sidomulyo lah yang terpilih untuk merealisasikan program tersebut. Hingga pada akhirnya aplikasi tersebut diterapkan oleh pemerintah Desa Sidomulyo sesuai kebutuhan masyarakat sebagai suatu aplikasi layanan publik dalam satu aplikasi MallDesa. Berikut tampilan aplikasi MallDesa.⁷²



Gambar 4.1 : Logo Aplikasi MallDesa 1

MallDesa sendiri merupakan generasi ketiga, berikut dengan generasi pertama yaitu SOS (Sidomulyo Online Sistem) yang mana sistem ini sudah menerapkan QR Code sebagai sistem layanan publik yang dapat memudahkan masyarakat Desa Sidomulyo. Hanya dengan *scan code* melalui ponsel nantinya langsung di arahkan ke *browser* dan otomatis membuka layanan yang ada. Namun sistem ini masih memiliki kelemahan dalam bentuk pelayanan publik hanya terfokus

⁷² Qadiri and Wicaksono, “Inovasi Digital Berbasis Aplikasi Mall Desa Dalam Sektor Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember.”

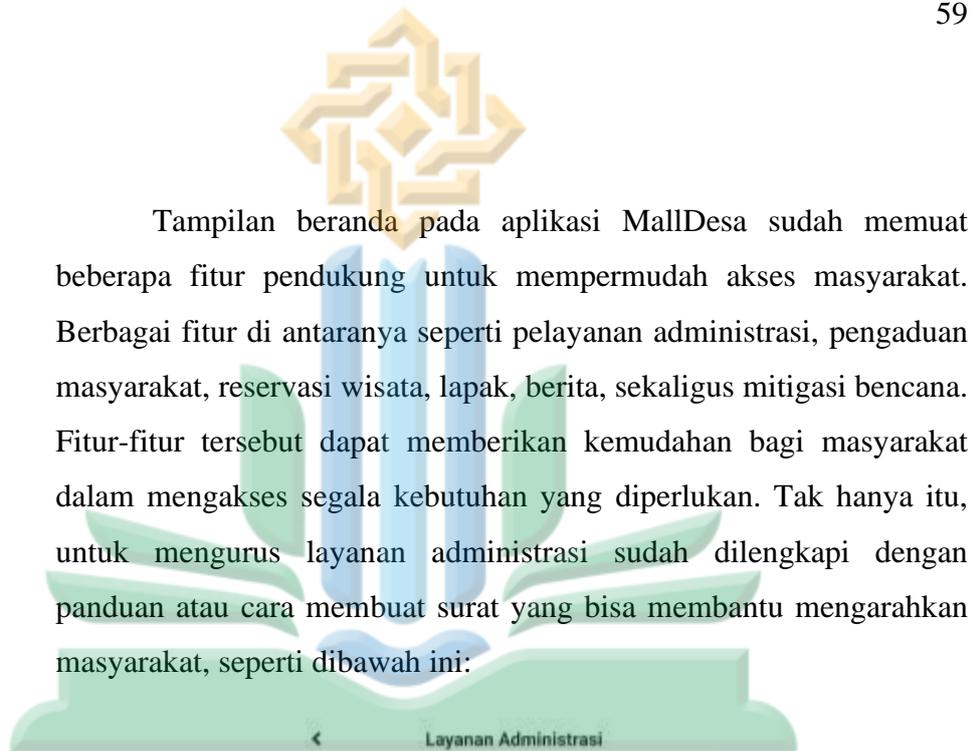
dalam hal administrasi saja sehingga, dibutuhkan *instrument* lainnya untuk menopang berbagai macam bentuk layanan publik.

Oleh karena itu, pemerintah desa beralih menggunakan aplikasi SIPADU (Sidomulyo Pelayanan Terpadu) sebagai generasi kedua. Sistem tersebut sudah mencakup berbagai fitur pendukung di dalamnya seperti administrasi, pengaduan, berita dan mitigasi. Namun, seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan pemerintah desa dan masyarakat semakin bervariasi, kurangnya beberapa fitur pendukung seperti informasi wisata dan *marketplace* menjadi persoalan bagi pemerintah desa. Sehingga perlu adanya pengembangan pada sistem pelayanan publik untuk mengakomodir segala kepentingan dan kebutuhan desa. Barulah pemerintah desa meluncurkan generasi ketiga yaitu MallDesa. MallDesa merupakan aplikasi tunggal yang bertujuan memudahkan *digital government*, *digital society* dan *digital economy*.⁷³



Gambar 4.2: Tampilan Beranda MallDesa 1

⁷³ Deswita, "Siapkan Generasi Ke-Tiga, Sidomulyo Kembangkan Public Service Super Apps MallDesa."



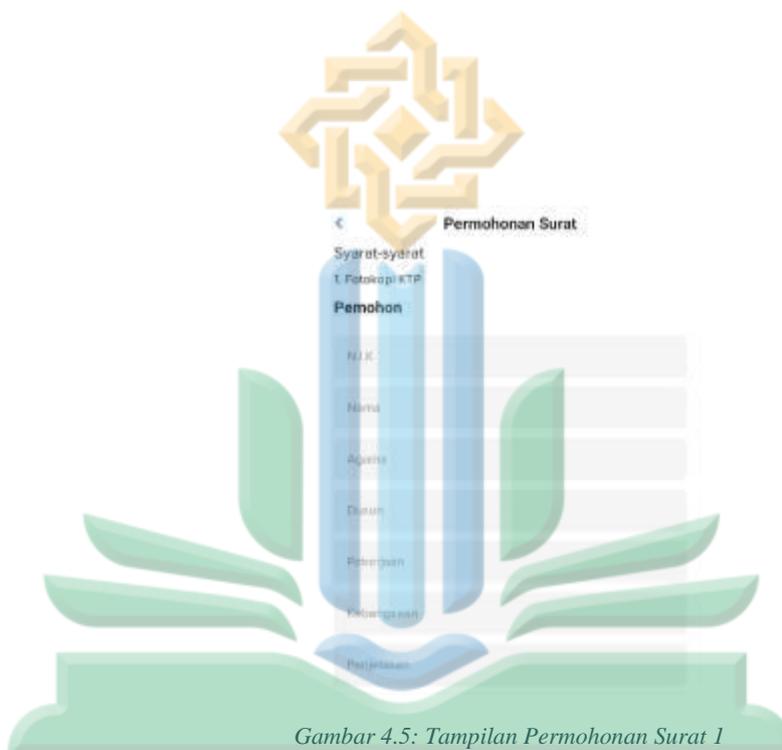
Gambar 4.3: Tampilan Panduan Layanan 1

Dalam hal ini panduan yang terdapat pada layanan administrasi merupakan hal yang diperlukan bagi masyarakat untuk membantu mengarahkan dalam proses pembuatan surat. Hal tersebut



Gambar 4.4: Tampilan Pilihan Surat 1

Pada tampilan tersebut, masyarakat dapat dengan mudah untuk memilih dengan berbagai pilihan surat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat memberikan kebebasan dalam pelayanan pemerintah agar tidak terbatas oleh ruang dan waktu sehingga, masyarakat bisa dengan leluasa meminta layanan tanpa harus menunggu. Setelah memilih salah satu di antara berbagai macam pilihan surat, masyarakat yang mengaksesnya disuguhkan dengan pengisian data diri yang lengkap sesuai dengan arahan permohonan surat hingga nantinya diproses menjadi surat, seperti di bawah ini:



Gambar 4.5: Tampilan Permohonan Surat 1

Hal tersebut dapat mempermudah masyarakat dengan hanya mengisi data diri melalui *handphone* yang dimilikinya, tanpa perlu meluangkan waktu untuk mendatangi kantor desa hanya mengurus satu surat untuk keperluan masing-masing masyarakat. Setelah data diri terisi semua tinggal klik “Kirim” pada tombol yang berwarna biru tua dan tinggal menunggu surat yang telah diajukan diproses oleh pengelola MallDesa.



Gambar 4.6: Tampilan Riwayat Surat 1

Pada tahap ini, masyarakat hanya tinggal menunggu surat yang dimintanya untuk diproses oleh pihak yang berwenang. Setelah diproses nantinya beralih status “Selesai” dan surat yang sudah selesai dikirim dalam bentuk pdf setelah itu masyarakat dapat mengunduh file surat sesuai kebutuhan sendirinya. Proses pengiriman surat oleh pengelola hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit dan tidak

perlu menunggu waktu yang lama untuk menunggu surat selesai diproses.

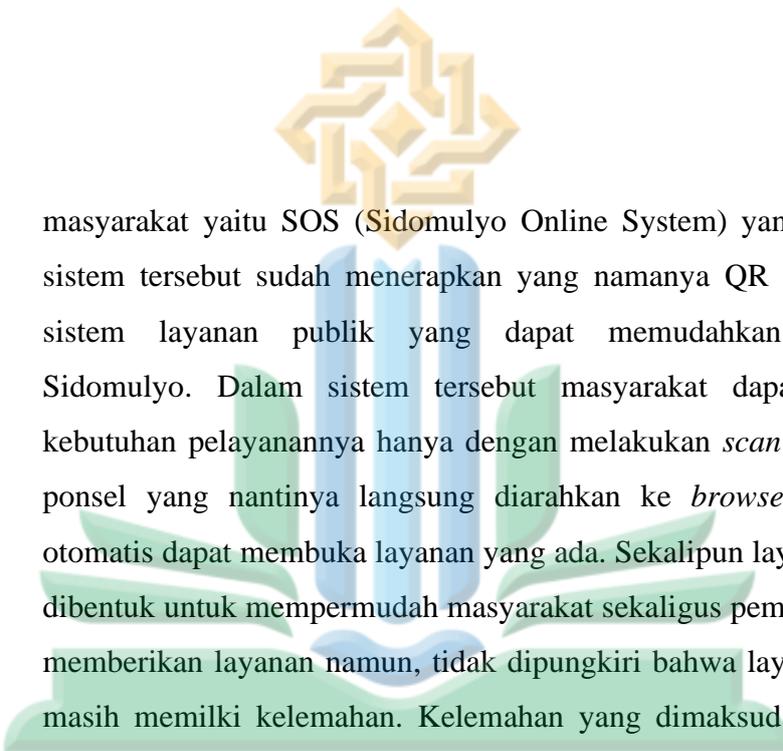


Gambar 4.7: Tampilan Surat Kehilangan 1

Adapun tampilan pada surat yang telah diproses tentunya sudah memuat data yang telah diajukan sebelumnya secara pribadi sekaligus tanda tangan digital yang berupa *barcode* sehingga, masyarakat tidak perlu lagi meminta tanda tangan kepala desa untuk keperluan administrasi. Hal ini, jelas mempermudah sekaligus mempercepat proses layanan dengan tetap menjaga efisiensi dalam suatu layanan selain itu, juga memberikan dampak yang sangat baik kepada masyarakat dalam memperbaiki siklus kehidupan masyarakat.

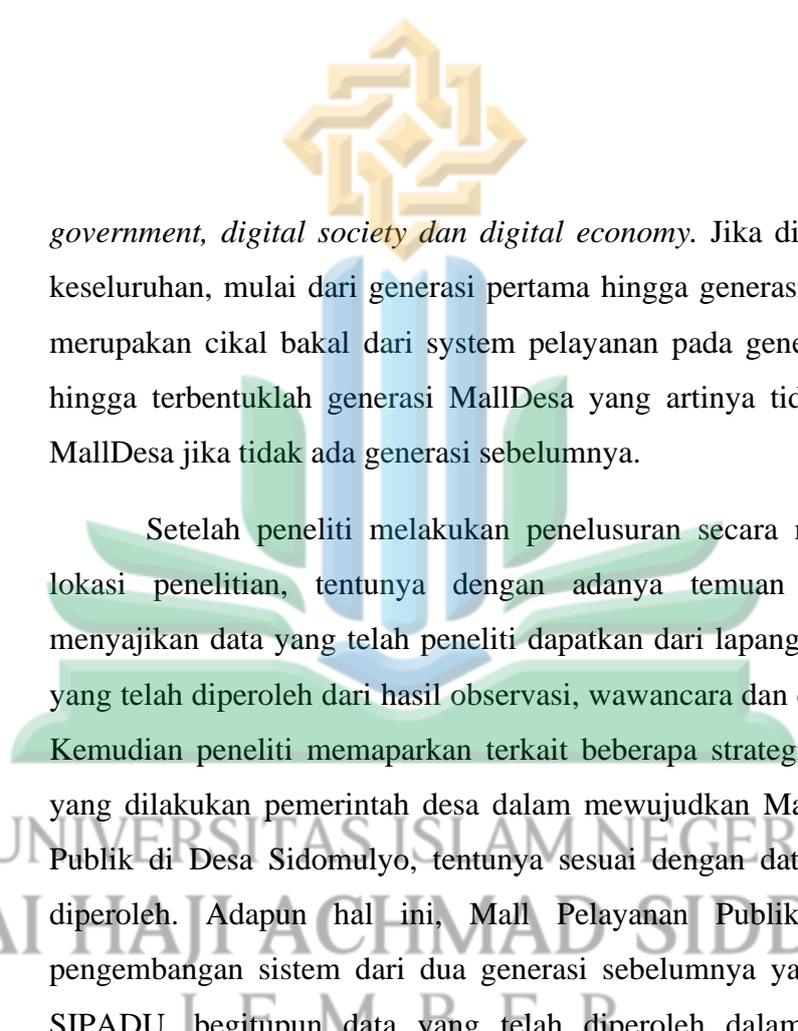
c) Sejarah Terbentuknya MallDesa

Awal mula terbentuknya MallDesa bersandar pada kedua sistem sebelumnya, hal ini merupakan cikal bakal yang terbentuk setelah melalui beberapa tahapan pada kedua sistem tersebut. Pada generasi yang pertama, Desa Sidomulyo sudah menerapkan sistem pelayanan *online* yang diusung untuk memberikan pelayanan kepada



masyarakat yaitu SOS (Sidomulyo Online System) yang mana pada sistem tersebut sudah menerapkan yang namanya QR Code sebagai sistem layanan publik yang dapat memudahkan masyarakat Sidomulyo. Dalam sistem tersebut masyarakat dapat memenuhi kebutuhan pelayanannya hanya dengan melakukan *scan code* melalui ponsel yang nantinya langsung diarahkan ke *browser* dan secara otomatis dapat membuka layanan yang ada. Sekalipun layanan tersebut dibentuk untuk mempermudah masyarakat sekaligus pemerintah dalam memberikan layanan namun, tidak dipungkiri bahwa layanan SOS ini masih memiliki kelemahan. Kelemahan yang dimaksud yaitu bentuk pelayanan yang disajikan oleh pemerintah hanya berfokus pada pelayanan administrasi saja sehingga, pemerintah maupun masyarakat Sidomulyo membutuhkan instrument lainnya untuk menopang berbagai bentuk layanan publik.

Tentu dengan adanya kelemahan pada sistem SOS, pemerintah tidak mengurungkan niatnya untuk tetap memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat tentunya dengan mempermudah akses masyarakat begitupun pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pemerintah terus melakukan upaya agar sistem pelayanan desa dapat terus bergulir di berbagai bidang, Oleh karena itu, pemerintah desa membentuk generasi ke-dua dengan menggunakan aplikasi SIPADU (Sidomulyo Pelayanan Terpadu). Sistem tersebut sudah mencakup berbagai fitur pendukung seperti administrasi, pengaduan, berita dan mitigasi. Namun, seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan pemerintah desa dan masyarakat semakin bervariasi, kurangnya beberapa fitur pendukung seperti informasi wisata *marketplace* menjadi persoalan bagi pemerintah desa. Sehingga, perlu adanya pengembangan pada sistem pelayanan untuk mengakomodir segala kepentingan dan kebutuhan desa. Barulah pemerintah desa meluncurkan generasi ke-tiga yang dinamakan MallDesa yang merupakan aplikasi tunggal yang terbentuk untuk memudahkan *digital*



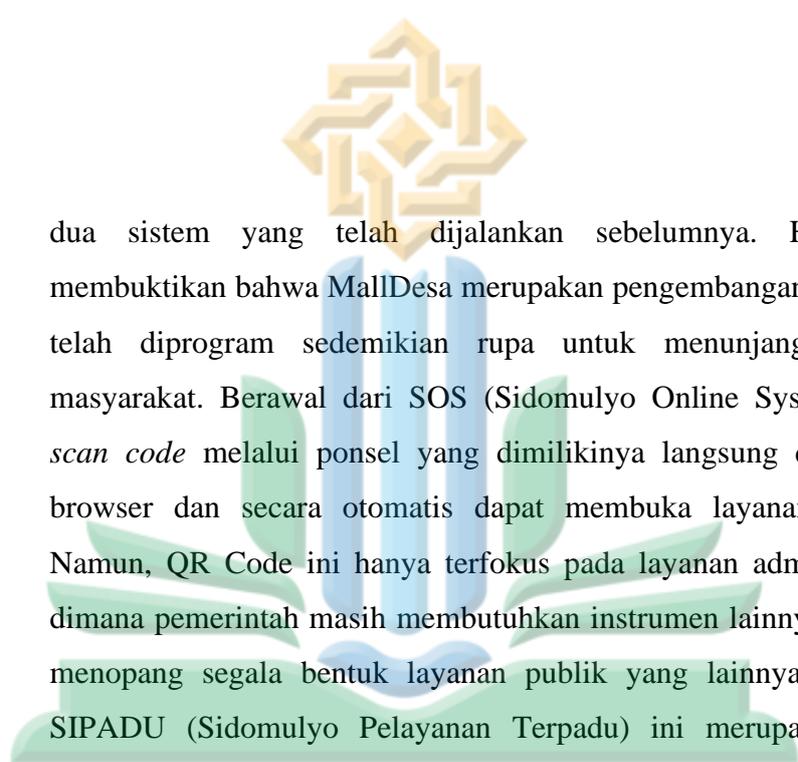
government, digital society dan digital economy. Jika diruntut secara keseluruhan, mulai dari generasi pertama hingga generasi yang ketiga merupakan cikal bakal dari system pelayanan pada generasi pertama hingga terbentuklah generasi MallDesa yang artinya tidak akan ada MallDesa jika tidak ada generasi sebelumnya.

Setelah peneliti melakukan penelusuran secara mendalam di lokasi penelitian, tentunya dengan adanya temuan ini peneliti menyajikan data yang telah peneliti dapatkan dari lapangan, baik data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian peneliti memaparkan terkait beberapa strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo, tentunya sesuai dengan data yang telah diperoleh. Adapun hal ini, Mall Pelayanan Publik merupakan pengembangan sistem dari dua generasi sebelumnya yaitu SOS dan SIPADU, begitupun data yang telah diperoleh dalam wawancara peneliti dengan informan.

Bicara tentang MallDesa, kami tidak lepas dari generasi yang awal jadi ini kan cikal bakal jika bicara tentang awal kita pada waktu itu ada Silva, sehingga Silva itu kami gunakan sebagian untuk merancang yang namanya digitalisasi desa dibidang pelayanan dan kita menghasilkan SOS itu. Kemudian berlanjut pada SIPADU dan berlanjut lagi pada yang namanya MallDesa. Ini semakin mudah bagi kami karena fokus kami adalah menjadi desa digital dan pada waktu itu desa kami juga ada 10 cita-cita salah satunya adalah desa digital, selain memang desa kami adalah desa wisata pada waktu itu adalagi desa pelayan selain dari 10 cita-cita desa kami. Nah, di digitalisasi ini akhirnya mencakup desa wisata dan desa pelayan yang tercantum di dalam MallDesa. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.⁷⁴

Berdasarkan ungkapan tersebut, MallDesa bukanlah satu-satunya sistem pelayanan yang dijalankan saat ini, melainkan terdapat

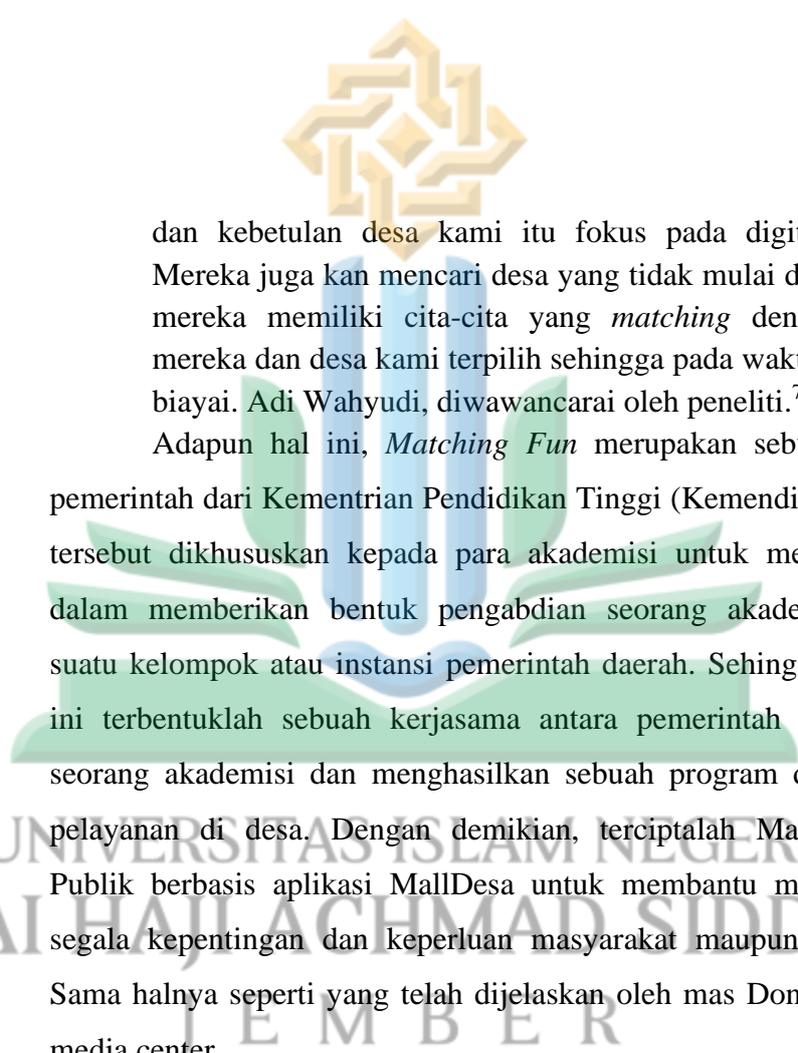
⁷⁴ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



dua sistem yang telah dijalankan sebelumnya. Hal tersebut membuktikan bahwa MallDesa merupakan pengembangan sistem yang telah diprogram sedemikian rupa untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Berawal dari SOS (Sidomulyo Online System) dengan *scan code* melalui ponsel yang dimilikinya langsung diarahkan ke browser dan secara otomatis dapat membuka layanan yang ada. Namun, QR Code ini hanya terfokus pada layanan administrasi aja, dimana pemerintah masih membutuhkan instrumen lainnya untuk bisa menopang segala bentuk layanan publik yang lainnya. Sedangkan SIPADU (Sidomulyo Pelayanan Terpadu) ini merupakan aplikasi terpadu yang sudah memiliki beberapa fitur di antaranya, layanan administrasi, pengaduan, mitigasi bencana dan berita seputar Desa Sidomulyo. Sehingga diperlunya instrumen lain untuk bisa menampung informasi wisata dan lapak untuk bisa mengakomodir segala bentuk kepentingan masyarakat.

Kemudian pemerintah mempersiapkan layanan dengan inovasi baru yang dinamakan MallDesa. Adanya persoalan-persoalan yang membuat mereka sangat memerlukan inovasi baru untuk melahirkan generasi berikutnya karena, kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat juga untuk kebaikan masyarakat agar mempermudah akses terutama dalam proses pelayanan. Untuk melahirkan sistem mall pelayanan yang layak dan pastinya dapat mencakupi seluruh kebutuhan masyarakat membutuhkan proses yang tidak sebentar. Dalam hal ini, proses awal mula terbentuknya MallDesa melalui *Matching Fun*.

MallDesa ini dipermudah dengan adanya *Matching Fun*, yang mana *Matching Fun* adalah program pemerintah yang kebetulan bekerjasama dengan akademisi. Sehingga kami tidak mengeluarkan dana besar mulai dari DD(dana desa) dan ADD (anggaran dana desa) kami tidak keluarkan untuk hal-hal yang seperti itu dan kami bisa *matching* kan dengan kegiatan di akademisi sehingga akademisilah yang memang punya program dan ingin memiliki desa binaan dibidang digitalisasi



dan kebetulan desa kami itu fokus pada digitalisasi desa. Mereka juga kan mencari desa yang tidak mulai dari awal, tapi mereka memiliki cita-cita yang *matching* dengan cita-cita mereka dan desa kami terpilih sehingga pada waktu itu kami di biayai. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.⁷⁵

Adapun hal ini, *Matching Fun* merupakan sebuah program pemerintah dari Kementerian Pendidikan Tinggi (Kemendikti), program tersebut dikhususkan kepada para akademisi untuk menjadi sarana dalam memberikan bentuk pengabdian seorang akademisi kepada suatu kelompok atau instansi pemerintah daerah. Sehingga dalam hal ini terbentuklah sebuah kerjasama antara pemerintah desa dengan seorang akademisi dan menghasilkan sebuah program dalam sistem pelayanan di desa. Dengan demikian, terciptalah Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa untuk membantu mengakomodir segala kepentingan dan keperluan masyarakat maupun pemerintah. Sama halnya seperti yang telah dijelaskan oleh mas Doni selaku Tim media center.

Jadi MallDesa itu hasil program kerjasama antara pemerintah Desa Sidomulyo dengan akademisi, itu dosen dari salah satu Universitas di Jember yaitu Universitas Muhammadiyah Jember dalam program *Matching Fun*. Nah *Matching Fun* itu sendiri merupakan program dari kementerian pendidikan tinggi (Kemendikti) itu mengharuskan akademisi untuk mengabdikan diri pada instansi pemerintah salah satunya desa atau kelompok. Nah, mereka ini meneliti terkait apa yang menjadi kebutuhan kemudian terkait apa yang menjadi persoalan dan bagaimana cara menyelesaikannya. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁷⁶

Begitupun juga, kehadiran MallDesa memberikan dampak yang positif terhadap perubahan dalam siklus kehidupan masyarakat sehingga dengan adanya MallDesa dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan akses kepada pemerintah untuk mengurus keperluan dan kebutuhan mereka melalui MallDesa.

⁷⁵ Wahyudi.

⁷⁶ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."



Oleh karena itu, pemerintah khususnya kepala desa sendiri ingin menciptakan sesuatu yang dapat mempermudah masyarakat sekaligus menjadi suatu bentuk usaha pemerintah untuk tetap bisa melayani masyarakat dengan memberikan kenyamanan tanpa harus menunggu. Hal tersebut dilakukan karena beberapa faktor yang menjadi persoalan-persoalan pemerintah khususnya kepala desa. Selain itu, meminimalisir adanya pungli juga merupakan salah satu faktor dibentuknya sistem pelayanan berbasis digital, meskipun hal tersebut sudah tidak ada sejak generasi pertama diterapkan yaitu SOS. Berikut hasil wawancara peneliti dengan sekretaris desa berdasarkan faktor pendukung dibentuknya MallDesa.

Kita itu mengantisipasi adanya pungli dalam artian azaz ketimuran itu kalo ga ngasih sesuatu itu terkadang kan gak enak bagi masyarakat. Nah ketika kita cuma cukup *scan barcode* di hpnya saja sehingga azaz enak dan tidak enak kan ga ada lagi dan pada saat masyarakat butuh sudah tersentral di media center kami dan media center kami meneruskan ke bidang masing-masing. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.⁷⁷

Oleh karena itu, sebelum pada akhirnya memperbaiki sistem pengetahuan masyarakat, pemerintah terlebih dahulu memperbaiki sistem pengetahuan pada perangkat desa yang nantinya ikut bergulir dalam sistem digital ini. Dalam percakapan yang dilontarkan oleh sekretaris desa, yaitu pada saat dilakukan wawancara dengan peneliti di rumah sekretaris desa.

Kami memiliki persyaratan bagi RT/RW kami itu harus melek terhadap digital dan Inshaallah 85 anggota LKD sekaligus anggota RT/RW kami itu semuanya melek terhadap digital sehingga ketika masyarakat dengan usia lanjut yang tidak bisa mengakses MallDesa akan dibantu oleh kawan-kawan LKD. Jadi untuk sementara kita mengakomodir kebutuhan mereka itu lewat LKD (Lembaga Kemasyarakatan Desa) sampai masyarakat benar-benar bisa

⁷⁷ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."

dilepas secara penggunaan pribadi dan bisa mengaksesnya dengan baik. Nah LKD kami ini ada RT/RW, LPM, Karangtaruna dan Ibu PKK. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti, 13 Mei 2024.⁷⁸

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara kedua orang tersebut yaitu Adi Wahyudi dan Doni Sandika, yang telah memaparkan tentang bagaimana sejarah terbentuknya MallDesa dan sistem dijalankan pemerintah sudah melalui tahapan triangulasi sumber yang mana, triangulasi sumber tersebut bertujuan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh untuk meningkatkan kredibilitas data.

B. Penyajian Data dan Analisis

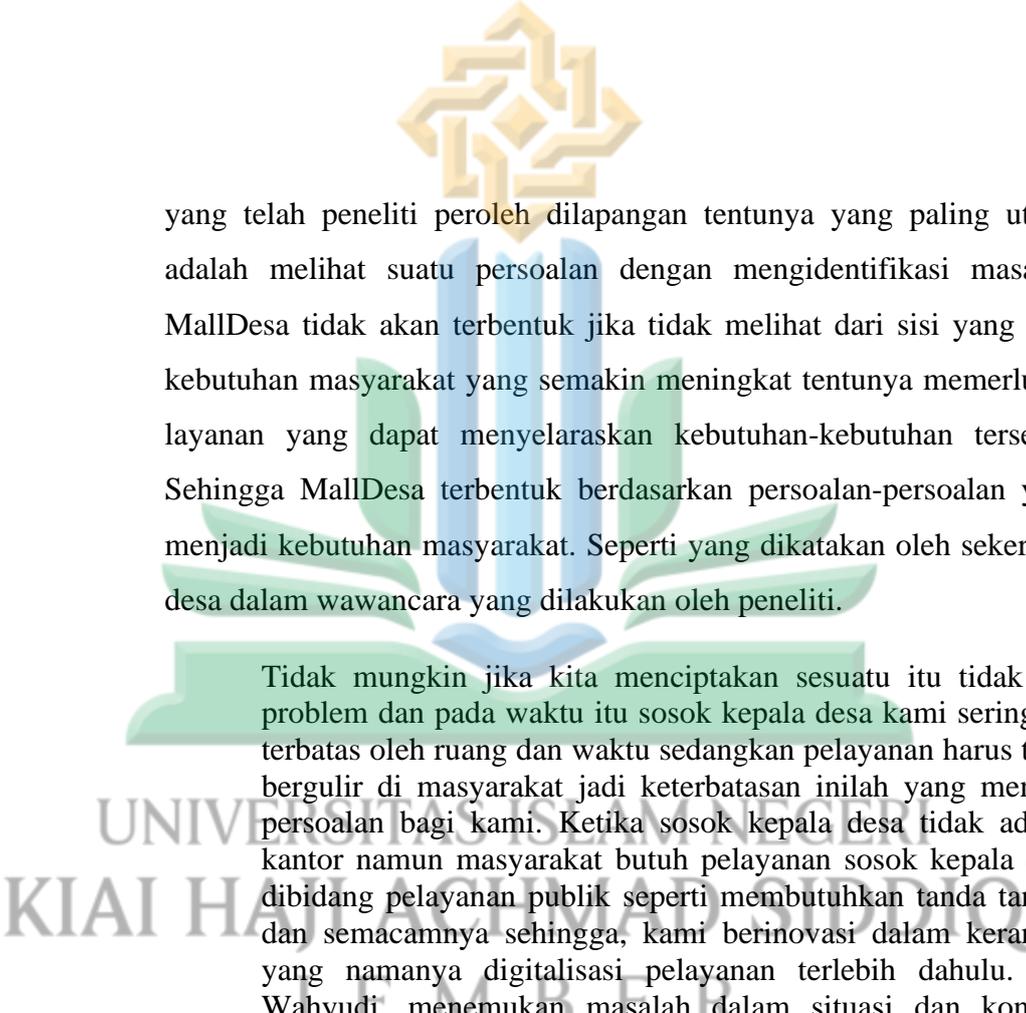
Adapun data yang peneliti sajikan merupakan hasil perolehan data yang bersumber dari narasumber melalui proses pengambilan data yaitu dengan melakukan wawancara, obeservasi, dan dokumentasi.

1. Strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Strategi komunikasi dalam pemerintahan memiliki peran yang sangat penting untuk mendukung jalannya sebuah program tentunya untuk menunjang sebuah tujuan yang telah disepakati bersama. Untuk menunjang jalannya sebuah program pemerintahan, pemerintah harus memiliki strategi yang matang untuk bisa mewujudkan apa yang akan disampaikan, bagaimana cara untuk menyampaikannya, siapa yang menyampaikan dan kepada siapa akan disampaikan. Hal tersebut pastinya sudah melalui tahapan-tahapan yang tentunya dapat mendukung adanya program Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi.

Adapun langkah strategi komunikasi yang digunakan dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi, sebagaimana

⁷⁸ Wahyudi.



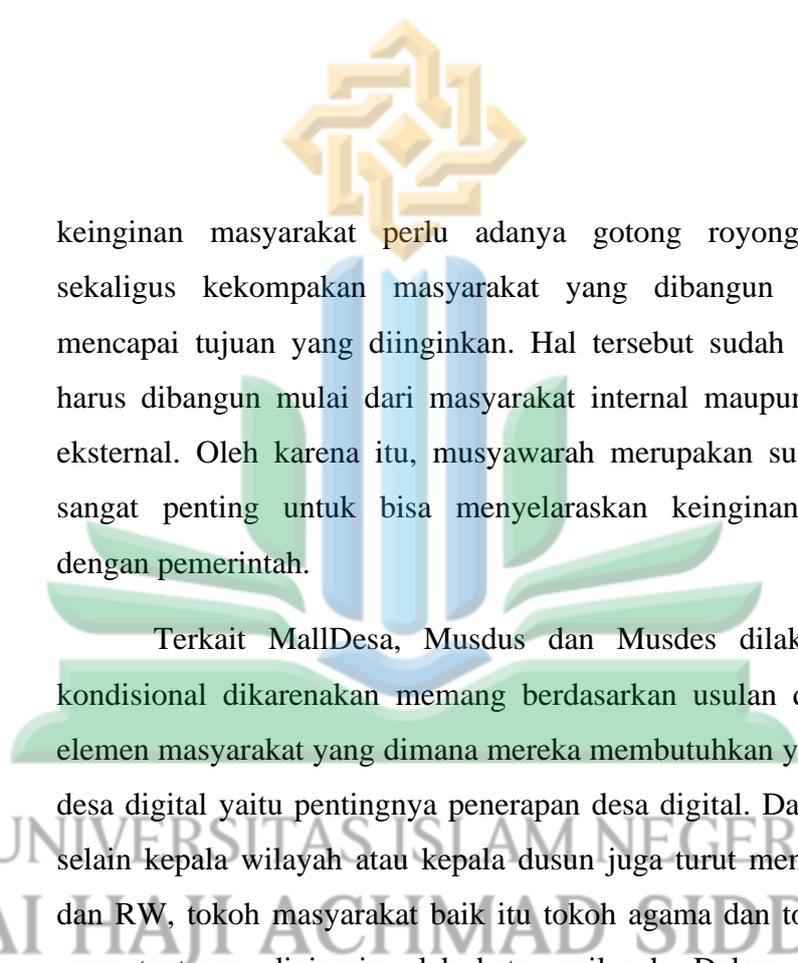
yang telah peneliti peroleh dilapangan tentunya yang paling utama adalah melihat suatu persoalan dengan mengidentifikasi masalah. MallDesa tidak akan terbentuk jika tidak melihat dari sisi yang lain, kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat tentunya memerlukan layanan yang dapat menyelaraskan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Sehingga MallDesa terbentuk berdasarkan persoalan-persoalan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh sekretaris desa dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Tidak mungkin jika kita menciptakan sesuatu itu tidak ada problem dan pada waktu itu sosok kepala desa kami seringkali terbatas oleh ruang dan waktu sedangkan pelayanan harus tetap bergulir di masyarakat jadi keterbatasan inilah yang menjadi persoalan bagi kami. Ketika sosok kepala desa tidak ada di kantor namun masyarakat butuh pelayanan sosok kepala desa dibidang pelayanan publik seperti membutuhkan tanda tangan dan semacamnya sehingga, kami berinovasi dalam kerangka yang namanya digitalisasi pelayanan terlebih dahulu. Adi Wahyudi, menemukan masalah dalam situasi dan kondisi, diwawancarai oleh Ayu Lestari Sidomulyo, 13 Mei 2024.⁷⁹

Dari sinilah kita bisa melihat bahwa tidak ada strategi jika tidak ada masalah didalamnya. Apapun yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu bentuk perhatian kepada masyarakat dengan harapan masyarakat tetap mendapatkan pelayanan dari pemerintah meski dengan keterbatasan ruang dan waktu khususnya kepala desanya sendiri.

Kemudian, dilanjut dengan adanya musyawarah merupakan salah satu strategi komunikasi pemerintah desa, tentunya sebagai tombak keberhasilan dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis digital. Musyawarah tersebut terdiri dari MusDes (Musyawarah Desa) dan MusDus (Musyawarah Dusun) yang tentunya juga melibatkan tokoh-tokoh penting untuk membangun komunikasi yang baik dengan mengusung tujuan yang sama. Untuk mewujudkan

⁷⁹ Wahyudi.



keinginan masyarakat perlu adanya gotong royong, dukungan, sekaligus kekompakan masyarakat yang dibangun untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Hal tersebut sudah pasti bahkan harus dibangun mulai dari masyarakat internal maupun masyarakat eksternal. Oleh karena itu, musyawarah merupakan suatu hal yang sangat penting untuk bisa menyelaraskan keinginan masyarakat dengan pemerintah.

Terkait MallDesa, Musdus dan Musdes dilakukan secara kondisional dikarenakan memang berdasarkan usulan dari berbagai elemen masyarakat yang dimana mereka membutuhkan yang namanya desa digital yaitu pentingnya penerapan desa digital. Dalam Musdus, selain kepala wilayah atau kepala dusun juga turut mengundang RT dan RW, tokoh masyarakat baik itu tokoh agama dan tokoh pemuda yang tentunya dipimpin oleh ketua wilayah. Dalam musdes juga dihadiri dari berbagai elemen dari pemerintah desa baik perangkat, kepala wilayah atau kepala dusun kemudian kepala desa, sekretaris desa, bendahara dan staf desa itu hadir dari unsur pemerintahan. Elemen yang kedua ada BPD (Badan Permusyawaratan Desa) tentu juga harus hadir. Jadi, kedua elemen tersebut pemerintah desa dan BPD wajib hadir karena itu adalah usulan dari pemerintah desa yang juga disetujui oleh BPD. Tanpa persetujuan dari BPD, hasil dari musdes itu tidak bisa di tanda-tangani atau dilanjutkan. Selain kedua elemen yang tadi ada unsur dari masyarakat yang turut hadir baik itu RT dan RW, tokoh masyarakat dan juga kelompok-kelompok lainnya seperti PKK, LMDH, LKD dan lainnya. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁸⁰

⁸⁰ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."



Gambar 4.8: Musyawarah Desa 1

Untuk menentukan bahwa Desa Sidomulyo beralih ke sistem Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa juga tidak lepas dari berbagai proses mekanisme salah satunya adalah musyawarah. Hal tersebut dilakukan agar dalam peralihan sistem ini dapat berjalan dengan mudah tentunya membutuhkan kesepakatan dari berbagai sisi di dalam pemerintahan Desa Sidomulyo. Untuk itu, wawancara yang dilakukan peneliti kepada ketua Tim Media Center di Desa Sidomulyo.

Tentunya dalam proses peralihan sistem kami mulai melakukan beberapa musyawarah yang pertama, yaitu dimulai dari MusDus (Musyawarah Dusun) bahwa mereka menginginkan supaya pemerintah desa ini cepat dalam memberikan atau melakukan pelayanan. Sehingga kemudian dilakukanlah Musyawarah kedua yaitu MusDes (Musyawarah Desa) yang menghadirkan beberapa tokoh penting dalam masyarakat, bahwa kami sepakat beralih dari sistem konvensional menjadi sistem *online* yang disebut MallDesa. Doni Sandika, diwawancarai oleh Ayu Lestari sebagai Peneliti di Desa Sidomulyo, 13 Mei 2024.⁸¹

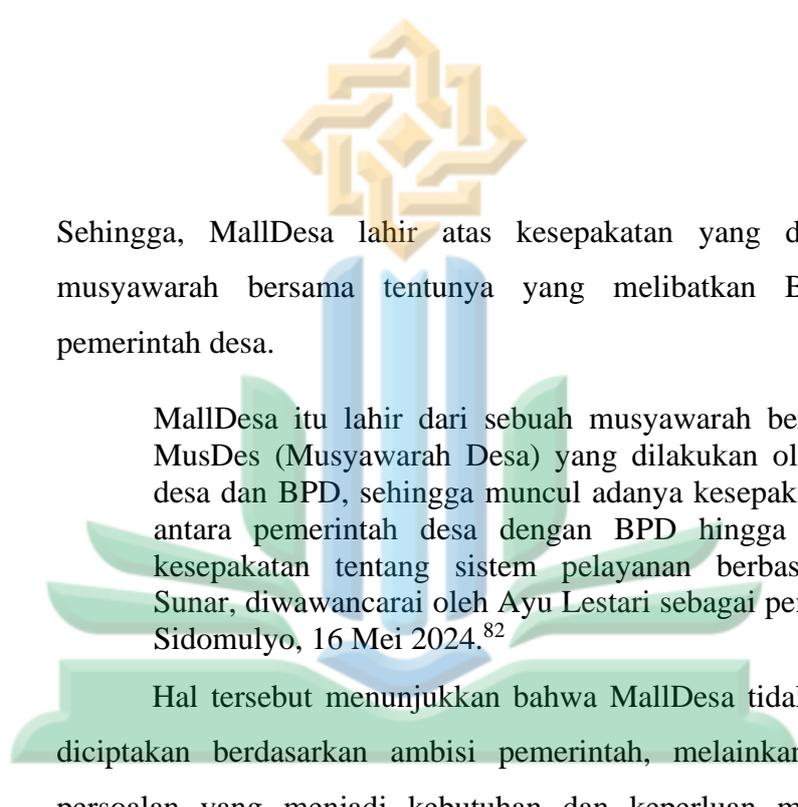
⁸¹ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



Gambar 4.9: Suasana Musdes 1

Dalam hal ini, musyawarah memiliki peranan yang sangat penting untuk bisa menentukan apa dan bagaimana dalam mengembangkan sistem ini. Tentunya hal ini, dilakukan atas kesepakatan bersama yang didiskusikan dalam musyawarah untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan secara bersama. Seperti halnya, masyarakat memiliki kebutuhan yang tentunya menjadi sebuah keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat sehingga, keperluan yang diinginkan oleh masyarakat itu ditampung oleh bagian BPD (Badan Permusyawaratan Desa) untuk disampaikan kepada pemerintah desa. Masih selaras dengan yang dilontarkan oleh bapak Sunar selaku wakil dari bagian BPD pada saat diwawancarai oleh peneliti.

Meski demikian, BPD juga berperan penting atas keputusan mereka dalam mengangkat suatu hal yang menjadi harapan masyarakat untuk membentuk sebuah kesepakatan. Dalam hal itu, BPD berperan sebagai badan yang menampung segala keluhan masyarakat tentang pelayanan yang lambat, membuat mereka tergerak untuk bisa mewujudkannya atas kesepakatan yang telah diperoleh.



Sehingga, MallDesa lahir atas kesepakatan yang dibuat dalam musyawarah bersama tentunya yang melibatkan BPD dengan pemerintah desa.

MallDesa itu lahir dari sebuah musyawarah bersama dalam MusDes (Musyawarah Desa) yang dilakukan oleh perangkat desa dan BPD, sehingga muncul adanya kesepakatan bersama antara pemerintah desa dengan BPD hingga terbentuklah kesepakatan tentang sistem pelayanan berbasis aplikasi”. Sunar, diwawancarai oleh Ayu Lestari sebagai peneliti di Desa Sidomulyo, 16 Mei 2024.⁸²

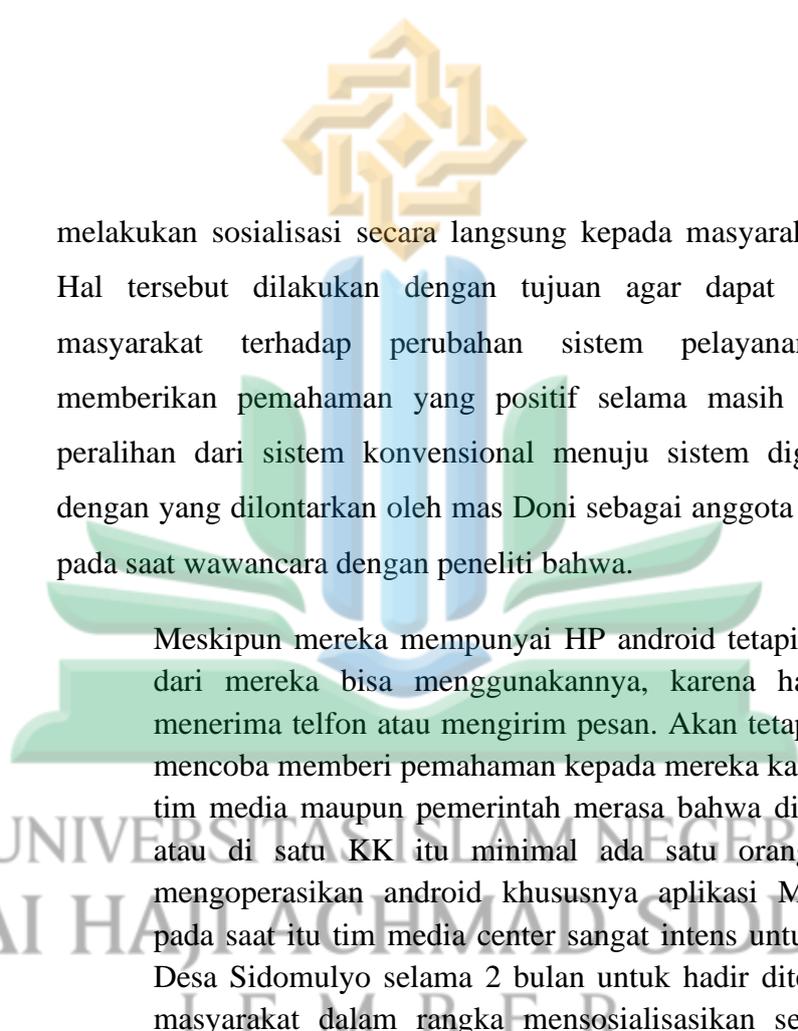
Hal tersebut menunjukkan bahwa MallDesa tidak serta-merta diciptakan berdasarkan ambisi pemerintah, melainkan atas dasar persoalan yang menjadi kebutuhan dan keperluan masyarakat di bidang pelayanan. Sehingga, hal ini mampu mengimplementasikan apa yang menjadi persoalan bagi masyarakat Sidomulyo. Selain itu, BPD memiliki wewenang untuk menyampaikan MallDesa bahkan bukan hanya MallDesa saja yang disampaikan, melainkan hal-hal yang berkaitan dengan keperluan masyarakat juga BPD yang menampung. Sama halnya, seperti yang diungkapkan bapak Sunar.

“Iya, untuk hal-hal seperti itu juga BPD. Ya bukan hanya MallDesa saja kalo BPD, untuk menyampaikan itu ya segala keperluan masyarakat itu kan yang menampung BPD” Sunar, diwawancarai oleh peneliti.⁸³

Dengan demikian, untuk merealisasikan hasil dari musyawarah pemerintah melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim media center dengan memberikan materi seputar penggunaan MallDesa sekaligus praktek. Sosialisasi yang dimaksud adalah sosialisasi yang dilakukan secara berkala dalam kurun waktu dua bulan, hal tersebut dilakukan oleh tim media center tentunya sebagai penggerak dalam membantu mewujudkan MallDesa dengan mengelilingi beberapa dusun yang ada di Desa Sidomulyo untuk

⁸² Sunar, “Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 16 Mei 2024.”

⁸³ Sunar.



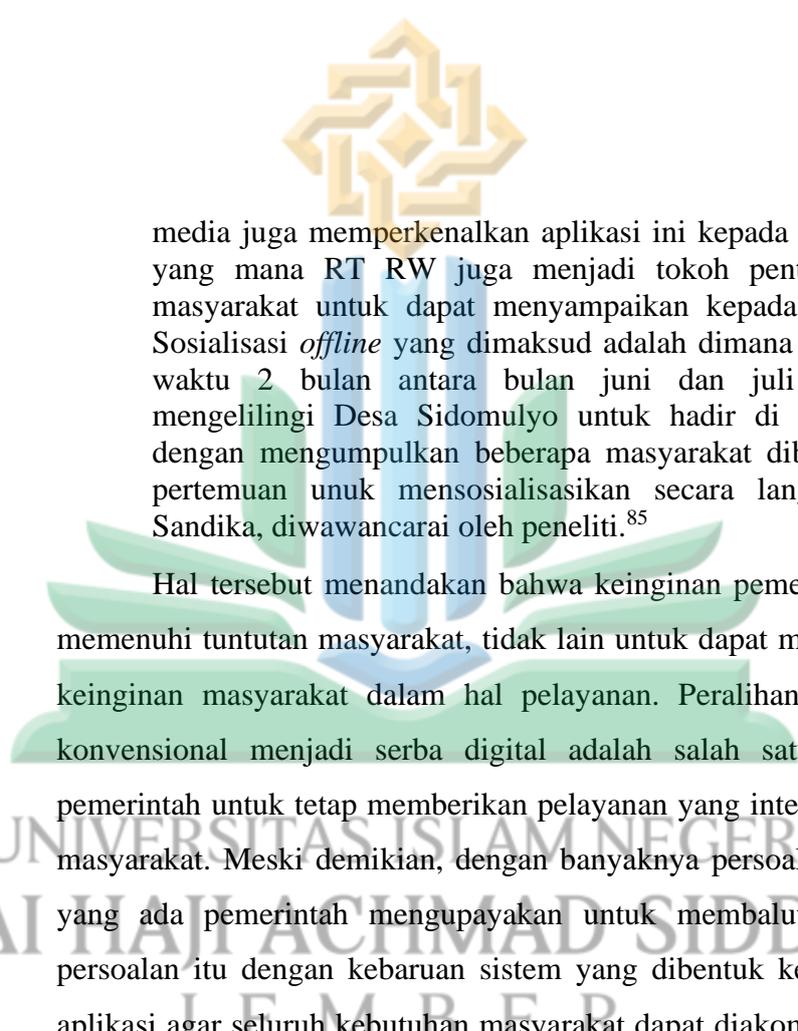
melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat setempat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar dapat mengedukasi masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan sekaligus memberikan pemahaman yang positif selama masih dalam masa peralihan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Selaras dengan yang dilontarkan oleh mas Doni sebagai anggota media center pada saat wawancara dengan peneliti bahwa.

Meskipun mereka mempunyai HP android tetapi tidak semua dari mereka bisa menggunakannya, karena hanya sebatas menerima telfon atau mengirim pesan. Akan tetapi, tim media mencoba memberi pemahaman kepada mereka karena menurut tim media maupun pemerintah merasa bahwa disetiap rumah atau di satu KK itu minimal ada satu orang yang bisa mengoperasikan android khususnya aplikasi MallDesa dan pada saat itu tim media center sangat intens untuk keliling di Desa Sidomulyo selama 2 bulan untuk hadir ditengah-tengah masyarakat dalam rangka mensosialisasikan secara manual penggunaannya. Hal tersebut cukup efektif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa cukup satu orang saja dalam satu keluarga, hal tersebut sudah dibilang bagus karena 1 akun itu sudah bisa melayani beberapa orang sekaligus”. Doni Sandika, diwawancarai oleh Ayu Lestari sebagai peneliti di Desa Sidomulyo, 13 Mei 2024.⁸⁴

Sama halnya, seperti yang dikatakan oleh ketua tim media center yang telah diwawancarai oleh peneliti, bahwa salah satu cara untuk mewujudkan Mall Pelayanan Publik dengan menyampaikan dan memperkenalkan aplikasi MallDesa melalui sosialisasi yang diadakan oleh tim media center.

Dalam memperkenalkan MallDesa, tim media center tidak ada cara lain selain mengadakan sosialisasi itu. Cuman dalam sosialisasi tersebut Tim melibatkan beberapa tokoh penting terutama bagi mereka yang memiliki wewenang di Desa Sidomulyo terutama dari BPD dan PKK kemudian lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan Desa Sidomulyo. Tim

⁸⁴ Sandika, “Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024.”



media juga memperkenalkan aplikasi ini kepada RT dan RW, yang mana RT RW juga menjadi tokoh penting diantara masyarakat untuk dapat menyampaikan kepada masyarakat. Sosialisasi *offline* yang dimaksud adalah dimana dalam kurun waktu 2 bulan antara bulan juni dan juli tim media mengelilingi Desa Sidomulyo untuk hadir di setiap dusun dengan mengumpulkan beberapa masyarakat diberbagai titik pertemuan unuk mensosialisasikan secara langsung. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁸⁵

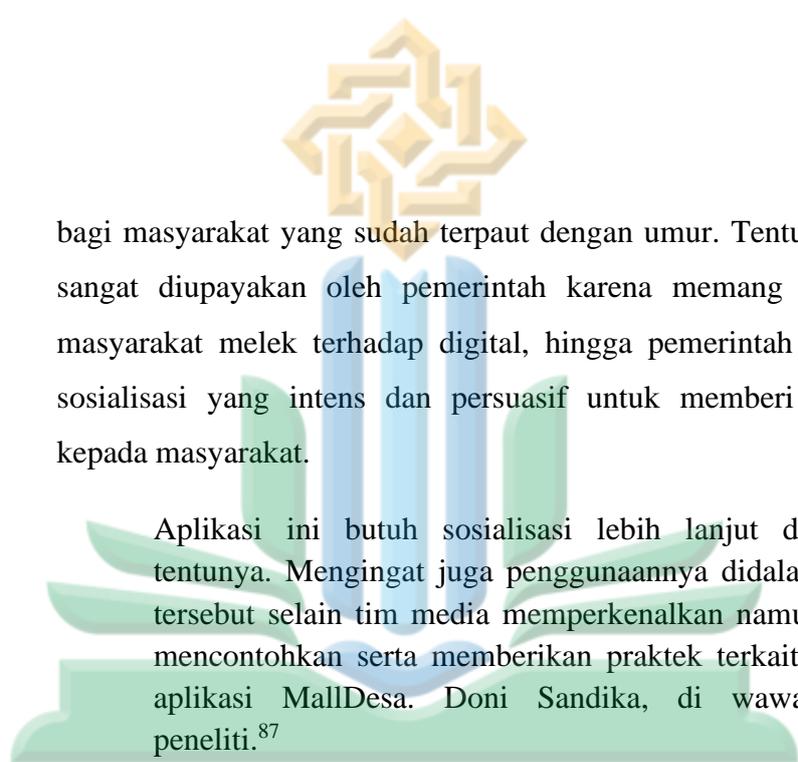
Hal tersebut menandakan bahwa keinginan pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat, tidak lain untuk dapat merealisasikan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan. Peralihan sistem dari konvensional menjadi serba digital adalah salah satu kebutuhan pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan yang interaktif kepada masyarakat. Meski demikian, dengan banyaknya persoalan-persoalan yang ada pemerintah mengupayakan untuk membaluti persoalan-persoalan itu dengan kebaruan sistem yang dibentuk kedalam suatu aplikasi agar seluruh kebutuhan masyarakat dapat diakomodir melalui aplikasi tersebut. Masih selaras dengan yang diucapkan oleh Adi Wahyudi dalam wawancaranya dengan peneliti bahwa:

Dari zaman ke zaman ini tentunya kita bertarung dalam artian dengan sesuatu yang memang dibutuhkan masyarakat, kami tidak mungkin hadir di generasi ketiga ketika tidak ada kebutuhan dan tidak menutup kemungkinan bahwa generasi berikutnya ini akan hadir ketika kebutuhan masyarakat itu memang sangat penting dan *emergency* sehingga sampai dengan saat ini aplikasi MallDesa bagi kami masih dalam taraf cukup untuk mengakomodir bahkan kami butuh sosialisasi betul kepada masyarakat karena memang hal yang menjadi tantangan bagi kami adalah tidak semua masyarakat itu meleak yang namanya digitalisasi dan hal tersebut menjadi persoalan bagi kami. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.⁸⁶

Hingga saat ini, hal tersebut dapat menunjang kebutuhan masyarakat dan juga untuk masa yang akan datang. Sosialisasi ini dilakukan agar memberikan edukasi kepada masyarakat khususnya

⁸⁵ Sandika.

⁸⁶ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



bagi masyarakat yang sudah terpaut dengan umur. Tentu hal tersebut sangat diupayakan oleh pemerintah karena memang tidak semua masyarakat melek terhadap digital, hingga pemerintah memerlukan sosialisasi yang intens dan persuasif untuk memberi pemahaman kepada masyarakat.

Aplikasi ini butuh sosialisasi lebih lanjut dan persuasif tentunya. Mengingat juga penggunaannya didalam sosialisasi tersebut selain tim media memperkenalkan namun kami juga mencontohkan serta memberikan praktek terkait penggunaan aplikasi MallDesa. Doni Sandika, di wawancarai oleh peneliti.⁸⁷

Adapun tujuan diadakannya sosialisasi tidak lain untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat juga sebagai bahan edukasi sebelum sistem pelayanan MallDesa diterapkan. Hal tersebut membantu masyarakat tentang bagaimana mengoperasikan aplikasi MallDesa dan bagaimana tahapannya. Untuk itu tim media center telah mempersiapkan hal-hal yang nantinya disampaikan dalam sosialisasi yaitu salah satunya memberikan materi-materi yang berkaitan tentang aplikasi MallDesa. Sama halnya seperti yang dikatakan oleh ketua tim media center yang telah diwawancarai oleh peneliti.

Tim media center mencoba memberikan materi terkait penggunaan aplikasi MallDesa, kemudian kami membandingkan dengan efisiensi waktu pelayanan dan juga efektifitas dari pelayanan itu sendiri. Jadi, kami mencoba mempraktekkan bahkan satu persatu diantara masyarakat itu juga mempraktekkan aplikasi tersebut. Jadi tidak lain dan tidak bukan adalah memperkenalkan dan mempraktekan secara langsung terkait penggunaan aplikasi MallDesa. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁸⁸

⁸⁷ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."

⁸⁸ Sandika.

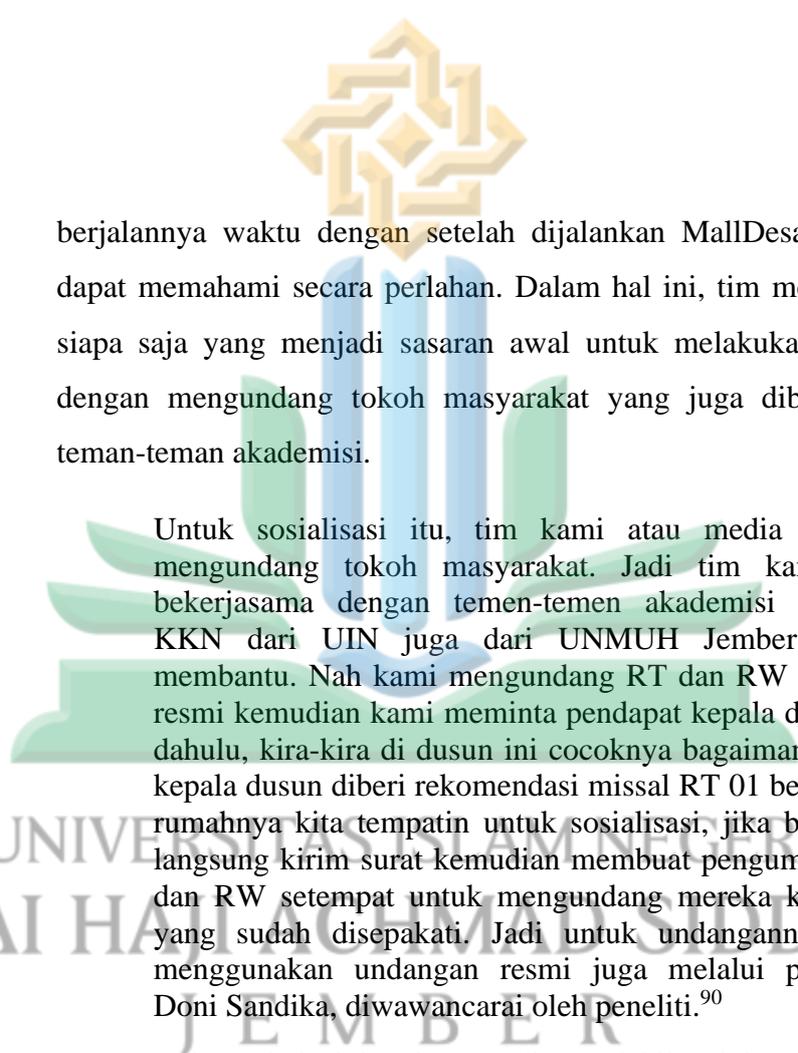


Gambar 4.10: Sosialisasi di Dusun Gunung Gunitir 1

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa tim media sedang melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memberikan bahan materi tentang penggunaan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Pada gambar tersebut, terlihat masyarakat sangat memperhatikan perihal apa yang sedang disampaikan oleh komunikator yaitu mas Doni. Dalam hal ini, tim media benar-benar memberikan edukasi kepada masyarakat dengan memberikan sedikit penjelasan dan beberapa contoh pada fitur yang ada pada MallDesa, sekaligus dengan memberikan praktek dalam menggunakan aplikasi MallDesa.⁸⁹

Meski banyaknya persoalan yang dapat memperlambat sistem kerja pada program MallDesa seperti, minimnya pengetahuan tentang digital khususnya bagi masyarakat yang memang sudah berusia lanjut membuat pemerintah tidak berhenti semangat. Karena, baginya memberikan keringanan terhadap penggunaan aplikasi MallDesa juga merupakan salah satu solusi yang terbaik untuk saat ini agar program yang telah dibuat dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah memberikan keringanan kepada masyarakat bahwa dalam satu KK minimal ada satu orang yang bisa mengoperasikan android karena hal tersebut, aplikasi MallDesa dapat dioperasikan untuk beberapa orang dalam satu aplikasi. Tentunya dengan seiring

⁸⁹ “Hasil Obervasi Melalui Dokumentasi.”

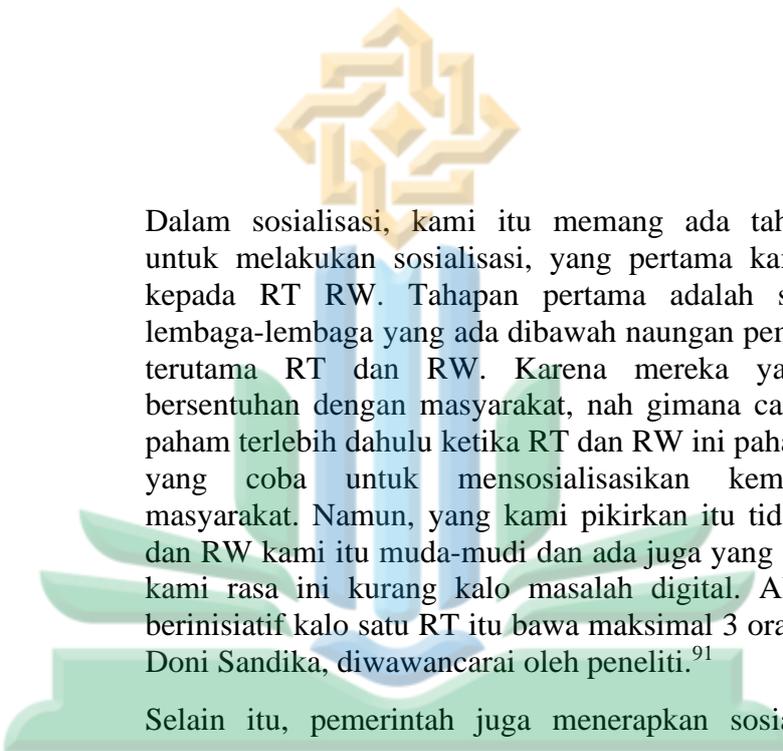


berjalannya waktu dengan setelah dijalankan MallDesa masyarakat dapat memahami secara perlahan. Dalam hal ini, tim media memilih siapa saja yang menjadi sasaran awal untuk melakukan sosialisasi, dengan mengundang tokoh masyarakat yang juga dibantu dengan teman-teman akademisi.

Untuk sosialisasi itu, tim kami atau media center yang mengundang tokoh masyarakat. Jadi tim kami itu juga bekerjasama dengan teman-teman akademisi seperti anak KKN dari UIN juga dari UNMUH Jember yang turut membantu. Nah kami mengundang RT dan RW melalui surat resmi kemudian kami meminta pendapat kepala dusun terlebih dahulu, kira-kira di dusun ini cocoknya bagaimana. Baru oleh kepala dusun diberi rekomendasi missal RT 01 bersedia bahwa rumahnya kita tempatin untuk sosialisasi, jika bersedia kami langsung kirim surat kemudian membuat pengumuman ke RT dan RW setempat untuk mengundang mereka ke rumah RT yang sudah disepakati. Jadi untuk undangannya itu kami menggunakan undangan resmi juga melalui pengumuman. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁹⁰

Dalam hal ini, tim media terlebih dulu fokus untuk memberikan edukasi kepada anggota yang masih berada dibawah naungan pemerintah salah satunya adalah RT dan RW, karena merekalah yang sering bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti halnya, sering bertatap langsung dengan masyarakat, sering nimbrung dengan masyarakat bahkan bertamu sekaligus. Sehingga hal ini dapat membantu pemerintah khususnya tim media dalam menyampaikan program Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat. Untuk menyampaikan hal ini, tim media memang memilih untuk tidak menyampaikan hal ini kepada seluruh masyarakat secara langsung karena untuk mencapai di tahapan yang seperti sekarang membutuhkan waktu cukup lama dan tentunya telaten. Dengan demikian, sosialisasi yang diadakan tidak hanya sekedar menyampaikan saja namun juga diiringi dengan praktek satu persatu agar lebih mudah untuk memahami.

⁹⁰ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."



Dalam sosialisasi, kami itu memang ada tahapan-tahapan untuk melakukan sosialisasi, yang pertama kami sosialisasikan kepada RT RW. Tahapan pertama adalah sosialisasi ke lembaga-lembaga yang ada dibawah naungan pemerintah desa, terutama RT dan RW. Karena mereka yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, nah gimana caranya mereka paham terlebih dahulu ketika RT dan RW ini paham merekalah yang coba untuk mensosialisasikan kembali kepada masyarakat. Namun, yang kami pikirkan itu tidak semua RT dan RW kami itu muda-mudi dan ada juga yang sudah tua dan kami rasa ini kurang kalo masalah digital. Akhirnya kami berinisiatif kalo satu RT itu bawa maksimal 3 orangarganya. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁹¹

Selain itu, pemerintah juga menerapkan sosialisasi secara *online* dan *offline* yang disalurkan melalui media *online* dan juga *offline*. Sosialisasi yang dilakukan melalui media *offline*, Tim media merangkai sebuah informasi yang dituangkan dalam bentuk banner dan semacamnya yang dicetak kemudian diletakkan diberbagai tempat krusial seperti tempat wisata, pasar dan juga gapuro. Hal tersebut tidak lain untuk memberi *warning* atau peringatan kepada masyarakat bahwa Desa Sidomulyo sudah menerapkan sistem pelayanan berbasis aplikasi MallDesa untuk melayani segala bentuk aktivitas dan kebutuhan masyarakat. Bahkan tim media juga menyalurkan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan MallDesa melalui media *online* yang dimiliki oleh desa seperti WhatsApp, TikTok, Instagram, dan juga YouTube. Jadi apapun bentuk media yang dikunjungi oleh masyarakat tim media juga mengupayakannya. Dengan demikian penggunaan media sosial dianggap lebih efektif dan efisien dalam mempublikasikan pesan atau informasi secara luas, karena semua orang lebih dominan dalam menggunakan media sosial.

Lebih dari pada itu, membangun strategi komunikasi yang baik bukanlah suatu hal yang mudah khususnya bagi masyarakat awam. Pro dan kontra sudah menjadi hal biasa dalam setiap kepemimpinan

⁹¹ Sandika.



oleh karenanya, perlu penyusunan strategi yang pas agar masyarakat mampu memahami dengan situasi dan kondisi lingkungan meskipun membutuhkan waktu yang lama. Masih selaras dengan yang diucapkan mas Doni pada saat wawancara bahwa:

Pada awalnya memang kita mendapatkan kontradiksi dari masyarakat namun, seiring berjalannya waktu kita mencoba memberi pemahaman, menjelaskan secara pelan-pelan kepada masyarakat. Akhirnya, sejauh ini respon masyarakat kami rasa mendukung. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁹²

Tapi setidaknya masyarakat bisa menerima dengan baik apapun upaya yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Sama halnya dengan mengadakan *give away* untuk menarik minat masyarakat dalam peralihan sistem pelayanan di Desa Sidomulyo. Hal tersebut juga merupakan salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk membantu mengoptimalkan strategi dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik. Seperti yang dikatakan mas Doni pada saat wawancara bahwa:

Kami itu mikir gimana caranya masyarakat menerima aplikasi MallDesa itu terutama *download* dan bisa menggunakan sekaligus mengoperasikan aplikasi MallDesa, oleh karena itu kami berinisiatif untuk mengadakan *give away* dan itu ada di Instagram kami. Kami itu mencoba memberikan hadiah bagi yang berhasil mengajak masyarakat minimal 10 orang untuk *download* dan mendaftar. Jadi waktu itu, *give away* nya berlangsung selama 1 bulan dan *alhamdulillah* masyarakat antusias. Ya meskipun hadiahnya tidak besar hanya *magicom* pada waktu itu. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁹³

⁹² Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."

⁹³ Sandika.



Gambar 4.11: Give Away 1

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa tim media juga mengadakan *give away* sebagai salah satu strategi yang dibangun untuk menarik masyarakat Sidomulyo agar dapat *download* dan mendaftar aplikasi MallDesa sebagai sistem Mall Pelayanan Publik dalam membantu segala keperluan masyarakat. Dalam hal ini, juga merupakan suatu bentuk apresiasi atau dukungan masyarakat kepada pemerintah dalam menciptakan layanan publik berbasis digital. Meskipun hanya beberapa orang yang mampu memenangi hal ini, setidaknya sudah ada peningkatan sekitar 5% dari hari-hari yang kita tidak melakukan *give away*.⁹⁴

Sejauh ini, kita ada 2 pemenang karna kami lebih konsen untuk beberapa bulan pada waktu itu untuk giat sosialisasi dan Magicom yang dikeluarkan itu hanya 2. Sebenarnya *give away* ini lebih khusus untuk menysasar emak-emak. Karena biasanya emak-emak itu kan lebih aktif dibanding bapak-bapak, makanya hadiahnya pun Magicom supaya lebih semangat lagi buat emak-emak untuk mencari orang-orang yang ingin mendaftar di aplikasi MallDesa. Doni sandika, diwawancarai oleh peneliti.⁹⁵

⁹⁴ “Hasil Obervasi Melalui Dokumentasi.”

⁹⁵ Sandika, “Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024.”



Gambar 4.12: Bukti foto selfie 1

Gambar diatas merupakan salah satu bukti dari beberapa bukti yang berhasil mengajak maksimal 10 orang, tentunya dalam ketentuan yang dibuat pada *give away*. Hal tersebut sudah menunjukkan bahwa masyarakat berhasil mengajak masyarakat lain untuk *download* dan juga mendaftar aplikasi MallDesa. *give away* dilakukan dengan tujuan agar dapat menarik lebih banyak lagi masyarakat yang ikut menggunakan MallDesa sebagai layanan yang berbentuk aplikasi untuk menunjang segala keperluan masyarakat.⁹⁶

Dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis digital tentu bukanlah hal yang mudah untuk bisa diterapkan, apalagi bagi masyarakat yang awam terhadap perkembangan digital tentu hal ini menjadikan sebuah tantangan baru bagi pemerintah Desa Sidomulyo. Namun, dengan tekad dan keinginan pemerintah yang bersungguh-sungguh, hal ini menjadikannya mudah untuk bisa dilaluinya. Hal tersebut dilakukan demi untuk kemajuan Desa Sidomulyo dan mensejahterakan kehidupan masyarakat dalam setiap kebutuhannya. Pada evaluasi program tentunya hal ini sangat diperlukan dalam

⁹⁶ “Hasil Obervasi Melalui Dokumentasi.”

mempertahankan program yang telah dijalankan, hal tersebut dapat mengoreksi tentang bagaimana aplikasi tersebut. Mulai dari penggunaan, problematika sistem yang terjadi, serta kelebihan terhadap penggunaan aplikasi MallDesa pada siklus kehidupan masyarakat.

Ngomongin soal aplikasi, jadi aplikasi yang digunakan orang itu mestinya aplikasi yang mudah di akses, fitur yang nyaman, dan tentunya responsif. Jadi, kita itu setiap bulan satu kali mengadakan evaluasi nah, dalam evaluasi tersebut kami bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang mengunjungi, serta jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Dari situlah kemudian kami analisis sehingga menghasilkan pembahasan pada evaluasi. Doni Sandika, diwawancarai oleh Ayu Lestari sebagai peneliti di Desa Sidomulyo, 17 Mei 2024.⁹⁷

Selaras dengan yang dikatakan oleh ketua tim media center bahwa untuk melihat tingkat keefektifan pada aplikasi MallDesa, pastinya pemerintah selalu mengadakan evaluasi setiap bulannya untuk mengkonfirmasi peningkatan pada sistem MallDesa khususnya pada penerapan aplikasi MallDesa di kehidupan masyarakat. Selain itu, pemerintah desa juga menggelar evaluasi bersama perwakilan dari Universitas Muhammadiyah Jember dan mahasiswa KKN atau mahasiswa MBKM UNMUH Jember yang dikemas dalam forum *Focus Group Discussion* (FGD). Pembahasan dalam forum tersebut mengenai perkembangan pada penerapan desa digital melalui MallDesa, sama halnya seperti yang telah diungkapkan oleh pengelola MallDesa.

Ya, jadi FGD itu merupakan salah satu forum evaluasi. Nah jadi waktu itu kita ada momentum dimana kita mengadakan evaluasi bareng yang turut dihadiri oleh akademisi, BPD, paguyuban UMKM, pokdarwis Desa Sidomulyo, dan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) Tirto Gumitir.⁹⁸

⁹⁷ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."

⁹⁸ Sandika.

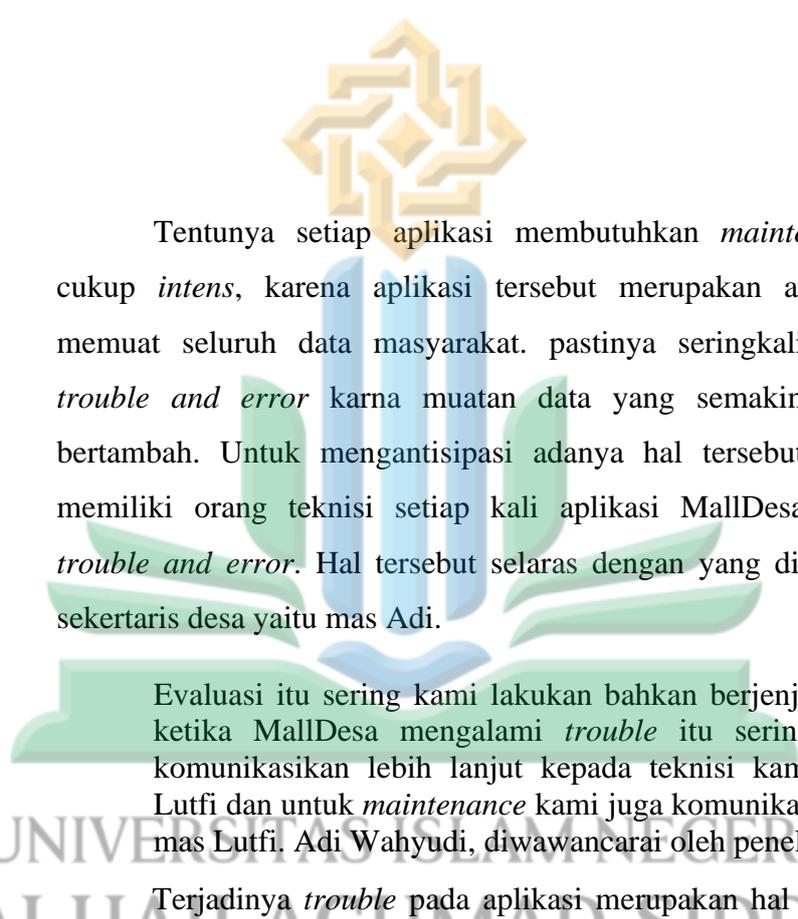


Gambar 4.13: Evaluasi dalam FGD I

Berdasarkan gambar di atas, pemerintah juga mengadakan sebuah evaluasi dalam penerapan MallDesa yang dikemas dalam forum FGD (*Focus Group Discussion*), forum tersebut terlihat berkolaborasi dengan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dalam pembahasan desa digital Sidomulyo dan perkembangan pada aplikasi MallDesa.⁹⁹

Dalam hal ini, Universitas Muhammadiyah Jember memiliki peran yang sangat penting, tentunya dalam penerapan desa digital melalui MallDesa. Forum tersebut tentunya membantu mengidentifikasi perkembangan pada MallDesa serta tantangan yang kemungkinan dihadapi kedepannya. Hal tersebut juga dapat menilai seberapa efektif penerapan aplikasi MallDesa pada kehidupan masyarakat, sehingga pemerintah dapat melihat bahwa untuk saat ini penerapan aplikasi di kehidupan masyarakat cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Karena dengan demikian, kebutuhan masyarakat dapat terorganisir dengan baik.

⁹⁹ “Hasil Obervasi Melalui Dokumentasi.”



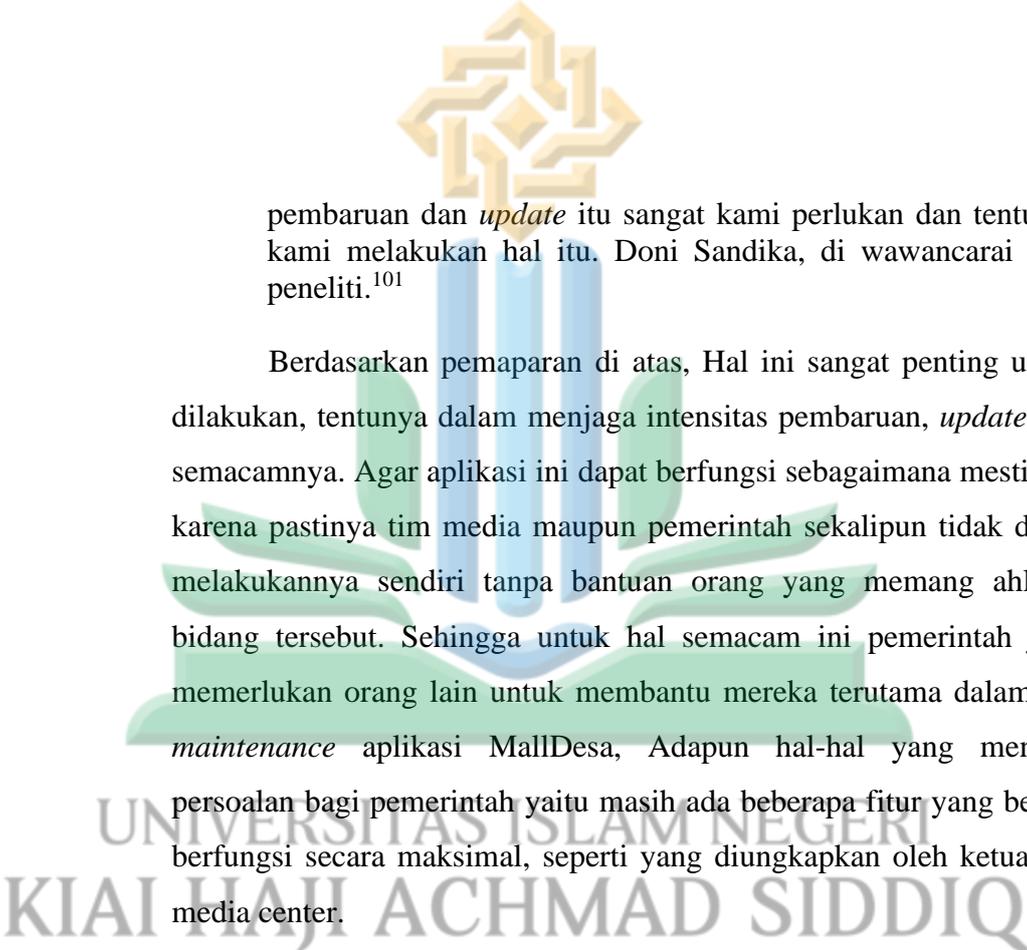
Tentunya setiap aplikasi membutuhkan *maintenance* yang cukup *intens*, karena aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang memuat seluruh data masyarakat. pastinya seringkali mengalami *trouble and error* karna muatan data yang semakin lama akan bertambah. Untuk mengantisipasi adanya hal tersebut pemerintah memiliki orang teknisi setiap kali aplikasi MallDesa mengalami *trouble and error*. Hal tersebut selaras dengan yang dikatakan oleh sekretaris desa yaitu mas Adi.

Evaluasi itu sering kami lakukan bahkan berjenjang. Contoh, ketika MallDesa mengalami *trouble* itu sering kali kami komunikasikan lebih lanjut kepada teknisi kami yaitu mas Lutfi dan untuk *maintenance* kami juga komunikasinya dengan mas Lutfi. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁰

Terjadinya *trouble* pada aplikasi merupakan hal yang lumrah bagi siapapun yang memilikinya tentunya pada aplikasi yang memang banyak memuat data penting sangat riskan untuk bisa terkena virus atau ke *hack* sehingga, hal ini menjadi upaya pemerintah untuk bisa *maintenance* aplikasi disaat sewaktu-waktu terulang kembali. Hal tersebut menjadi langkah yang baik tentunya dengan adanya teknisi yang memang ahli dibidang tersebut, dapat membangun komunikasi yang baik tentang bagaimana cara mengatasinya, apa yang perlu diperbarui dan semacamnya. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan pada MallDesa adalah membuat target langkah kedepan untuk menjaga kualitas pada aplikasi, seperti yang diungkapkan oleh ketua tim media center.

Jadi, pandangan kami kedepan adalah bagaimana caranya agar aplikasi ini tidak stagnan atau dalam keadaan yang tidak mengalami perubahan sama sekali, seperti halnya kami merasa bahwa aplikasi ini masih baru dan tidak perlu adanya perbaikan, pembaruan atau *update* dan segala macamnya. Namun, pada dasarnya hal tersebut sangat diperlukan apalagi ini merupakan aplikasi baru dengan memuat data-data penting dan juga dalam jumlah yang banyak, sehingga perbaikan,

¹⁰⁰ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



pembaruan dan *update* itu sangat kami perlukan dan tentunya kami melakukan hal itu. Doni Sandika, di wawancarai oleh peneliti.¹⁰¹

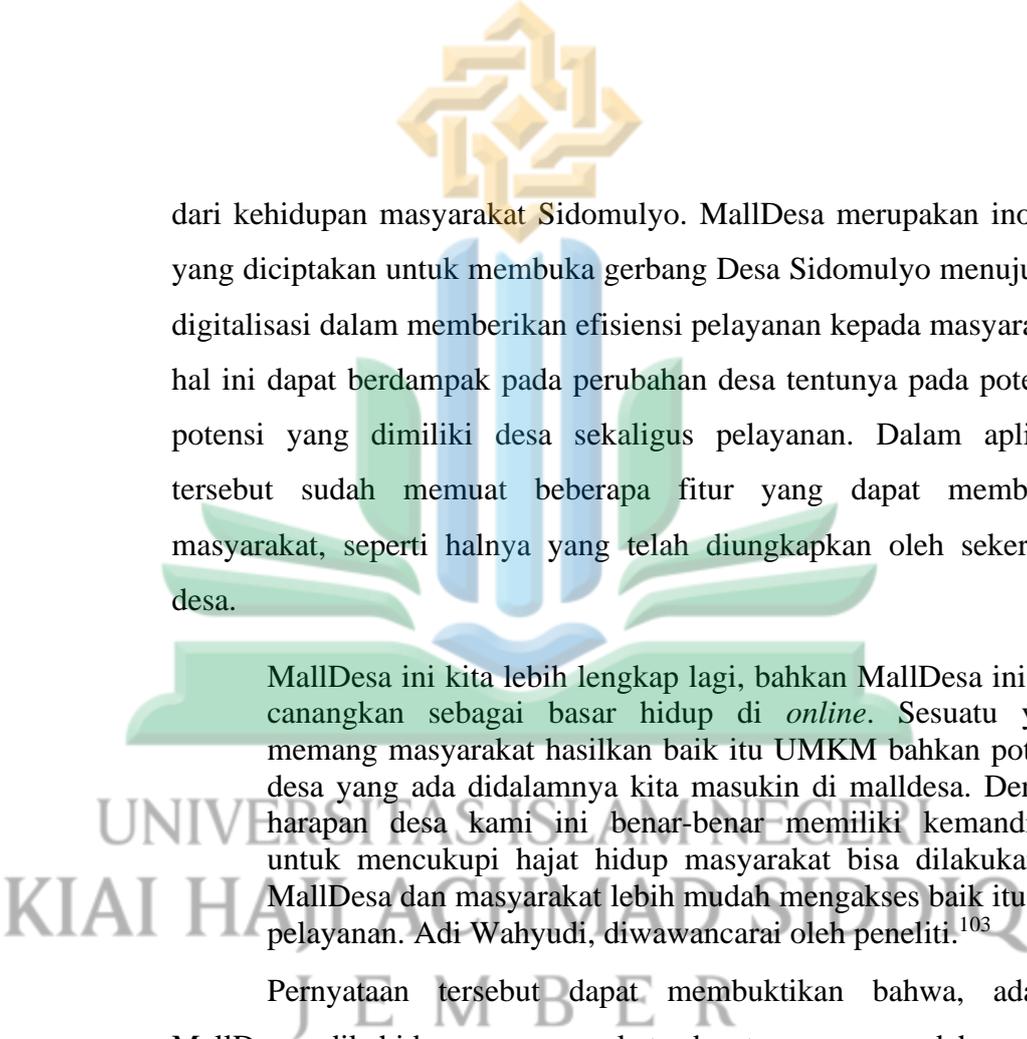
Berdasarkan pemaparan di atas, Hal ini sangat penting untuk dilakukan, tentunya dalam menjaga intensitas pembaruan, *update* dan semacamnya. Agar aplikasi ini dapat berfungsi sebagaimana mestinya, karena pastinya tim media maupun pemerintah sekalipun tidak dapat melakukannya sendiri tanpa bantuan orang yang memang ahli di bidang tersebut. Sehingga untuk hal semacam ini pemerintah juga memerlukan orang lain untuk membantu mereka terutama dalam hal *maintenance* aplikasi MallDesa, Adapun hal-hal yang menjadi persoalan bagi pemerintah yaitu masih ada beberapa fitur yang belum berfungsi secara maksimal, seperti yang diungkapkan oleh ketua tim media center.

Di aplikasi MallDesa yang sekarang, itu masih ada beberapa fitur yang memang belum berfungsi secara maksimal seperti halnya, desa kami itu masih rawan terhadap maling dan di aplikasi tersebut ada fitur pelaporan atau pengaduan pencurian dan sebagainya dan itu belum terkoneksi secara maksimal. Sedangkan kami melihat fakta dilapangan itu sangat dibutuhkan, jadi kami tidak bisa diam saja. Oleh karena itu, kami perlu *update* pada aplikasi tersebut, dan bagaimanapun juga aplikasi tersebut dapat membantu memudahkan masyarakat ketika sewaktu-waktu masyarakat butuh laporan.¹⁰²

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa pembaruan, *update* dan semacamnya sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas daripada fitur yang ada pada aplikasi MallDesa. Sehingga, hal ini menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk tetap menjaga kualitas yang ada pada aplikasi tersebut, karena pada dasarnya aplikasi yang tidak pernah di *update* tentunya akan berpengaruh pada sistem sekaligus ditinggalkan oleh masyarakat. Meski demikian, MallDesa sudah menjadi bagian

¹⁰¹ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."

¹⁰² Sandika.



dari kehidupan masyarakat Sidomulyo. MallDesa merupakan inovasi yang diciptakan untuk membuka gerbang Desa Sidomulyo menuju era digitalisasi dalam memberikan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat berdampak pada perubahan desa tentunya pada potensi-potensi yang dimiliki desa sekaligus pelayanan. Dalam aplikasi tersebut sudah memuat beberapa fitur yang dapat membantu masyarakat, seperti halnya yang telah diungkapkan oleh sekretaris desa.

MallDesa ini kita lebih lengkap lagi, bahkan MallDesa ini kita canangkan sebagai basis hidup di *online*. Sesuatu yang memang masyarakat hasilkan baik itu UMKM bahkan potensi desa yang ada didalamnya kita masukin di malldesa. Dengan harapan desa kami ini benar-benar memiliki kemandirian untuk mencukupi hajat hidup masyarakat bisa dilakukan di MallDesa dan masyarakat lebih mudah mengakses baik itu dari pelayanan. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰³

Pernyataan tersebut dapat membuktikan bahwa, adanya MallDesa di kehidupan masyarakat dapat mempermudah proses kehidupan yang dijalaninya, sehingga membentuk sebuah kemandirian masyarakat dalam mengurus keperluan dan kebutuhan masyarakat tanpa melibatkan orang lain. Jadi, apapun kondisinya masyarakat tidak perlu lagi bingung mencari orang dalam untuk bisa mengurus dan menangani kebutuhannya dengan waktu yang singkat. Karena itu, masyarakat bisa mengandalkan ponsel miliknya untuk mengurus berkas tanpa harus menunggu waktu yang lama, dengan demikian munculnya MallDesa dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bahkan mempermudah masyarakat untuk mempersingkat pengajuan berkas tanpa perlu mengeluarkan biaya sepeser pun. Bahkan apapun yang masyarakat butuhkan semua sudah terserver di aplikasi MallDesa mulai dari pelayanan administrasi, lapak UMKM, wisata, pengaduan, berita, sekaligus mitigasi bencana.

¹⁰³ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



Sebenarnya tujuan aplikasi MallDesa itu adalah aplikasi untuk memudahkan pelayanan masyarakat, nah dari situ kan dengan adanya MallDesa ini yang penting masyarakat tahu dulu aplikasinya, tahu cara makainya sehingga aplikasi ini bisa membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang mudah. Sunar, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁴

Berdasarkan ungkapan tersebut menandakan bahwa MallDesa memiliki peran yang sangat penting untuk memperbaiki siklus kehidupan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan juga efisien waktu. Masih selaras dengan ungkapan bapak Sunar dalam wawancaranya, bahwa dalam podcast yang tertera pada video TikTok terdapat salinan link yang ditampilkan sebagai berikut <https://vt.tiktok.com/ZS2xRCT1u/> menyatakan bahwa adanya MallDesa memberikan kemudahan dalam pelayanan secara gratis tanpa perlu jauh-jauh mengunjungi kantor desa.¹⁰⁵ Namun, hal yang menjadi penting adalah dimana masyarakat mengetahui apa itu MallDesa, bagaimana cara menggunakannya, fungsi dari MallDesa itu apa, dan tentunya dengan seiring berjalannya waktu masyarakat dapat memahami secara perlahan. Pastinya dengan upaya-upaya yang pemerintah lakukan untuk memberikan pemahaman yang intens.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara ketiga orang tersebut yaitu Adi Wahyudi, Doni Sandikan, dan Sunar yang memaparkan tentang bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan pemerintah sudah melalui tahapan triangulasi sumber yang mana, triangulasi sumber tersebut bertujuan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh untuk meningkatkan kredibilitas data.

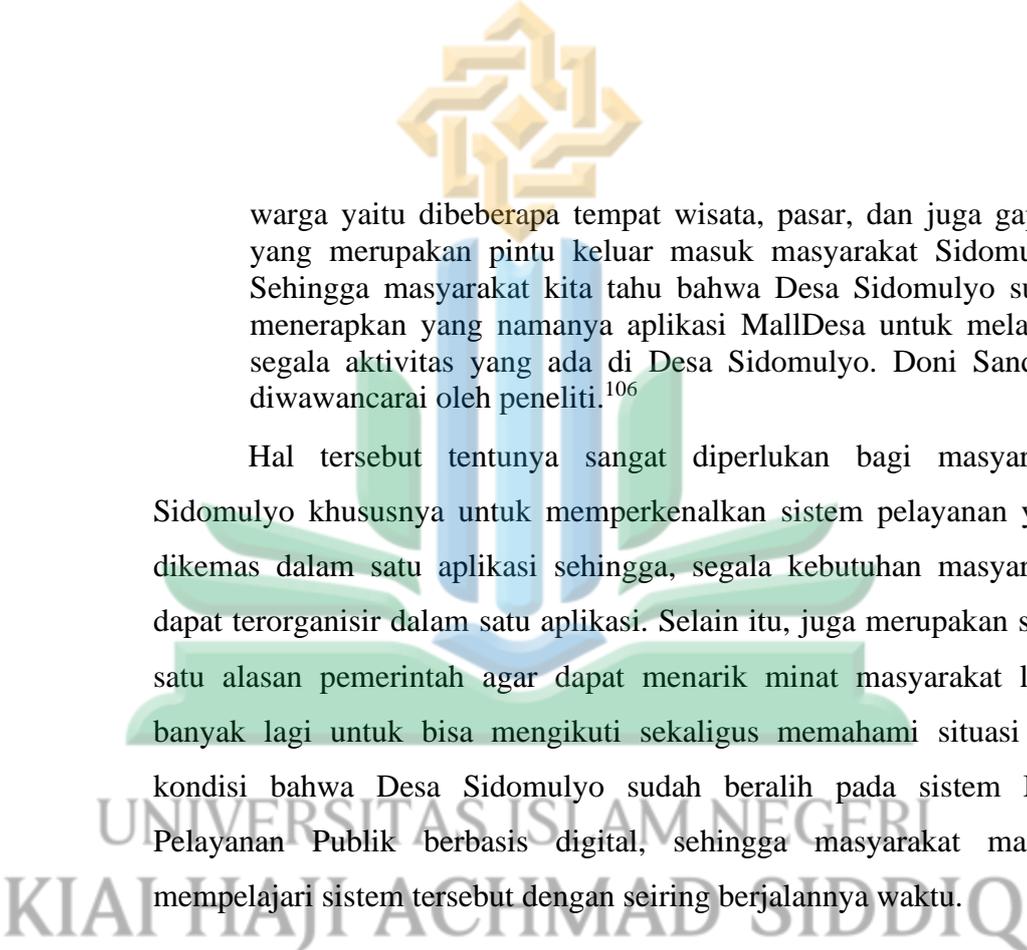
¹⁰⁴ Sunar, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 16 Mei 2024."

¹⁰⁵ Sidomulyo, "Mudah Dan Gratis Mengurus Surat Di Malldesa Dalam Podcast (WAYAHE NGOCEH)."

2. Media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Dalam menjalankan program yang telah direncanakan tentunya pemerintah memerlukan media sebagai sarana untuk menyampaikan program beralihnya sistem konvensional ke sistem digital sekaligus digunakan untuk menunjang program yang ingin di terapkan. Apalagi di era teknologi saat ini semua aktivitas pekerjaan, belajar, sosial sudah beralih ke digital dan semua dapat diakses melalui digital jadi, mau tidak mau pemerintah juga mengupayakan kesejahteraan masyarakatnya dengan menyepadankan siklus kehidupan masyarakat dengan perkembangan saat ini. Meskipun, keadaan Desa Sidomulyo yang terletak ditengah-tengah hutan hal tersebut, tidak membuat pemerintah desa untuk mengurung niatnya dengan menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa digital, dengan segala upaya yang telah dilakukan pemerintah adalah bentuk baktinya kepada masyarakat dengan menyuguhkan dan memberikan pelayanan yang interaktif juga meratukan masyarakatnya. Seperti yang telah dilakukan oleh pemerintah terutama tim media center yang memiliki wewenang untuk menyampaikan program MallDesa, tentunya mereka melakukan beberapa upaya untuk menyampaikan MallDesa ini dengan tujuan agar masyarakatnya mengetahui apa itu MallDesa dan masyarakat juga tau bahwa Desa Sidomulyo sudah menggunakan aplikasi MallDesa untuk mengurus keperluan administrasi dan sebagainya. Seperti yang dikatakan oleh ketua tim media center dari hasil wawancara dengan peneliti.

Sosialisasi yang kami maksud adalah sosialisasi dengan menggunakan media *offline* dan juga media *online*. Media *offline* ini kami membuat sebuah informasi dibanner dengan meletakkan informasi tersebut atau hal yang berkaitan dengan aplikasi Mall Desa di tempat-tempat krusial dimana itu adalah tempat kerumunan atau keramaian yang suka dikunjungi oleh



warga yaitu di beberapa tempat wisata, pasar, dan juga gapuro yang merupakan pintu keluar masuk masyarakat Sidomulyo. Sehingga masyarakat kita tahu bahwa Desa Sidomulyo sudah menerapkan yang namanya aplikasi MallDesa untuk melayani segala aktivitas yang ada di Desa Sidomulyo. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁶

Hal tersebut tentunya sangat diperlukan bagi masyarakat Sidomulyo khususnya untuk memperkenalkan sistem pelayanan yang dikemas dalam satu aplikasi sehingga, segala kebutuhan masyarakat dapat terorganisir dalam satu aplikasi. Selain itu, juga merupakan salah satu alasan pemerintah agar dapat menarik minat masyarakat lebih banyak lagi untuk bisa mengikuti sekaligus memahami situasi dan kondisi bahwa Desa Sidomulyo sudah beralih pada sistem Mall Pelayanan Publik berbasis digital, sehingga masyarakat mampu mempelajari sistem tersebut dengan seiring berjalannya waktu.

Selain itu, pemerintah juga mengupayakan adanya media *online* yang digunakan untuk menyalurkan segala bentuk informasi mengenai desa maupun hal yang berkaitan dengan sistem Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi atau digital. Hal tersebut merupakan salah satu strategi yang dilakukan karena, di era saat ini banyak masyarakat yang memiliki gadget dan disela-sela aktivitas masyarakat adalah bermain *gadget* atau media sosial yang di miliki. Jadi, segala aktivitas masyarakat saat ini slalu berhubungan dengan *gadget*, tentunya hal tersebut menjadi peluang bagi pemerintah untuk memperluas jaringan desa terutama keterkaitannya desa dengan aplikasi MallDesa. Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh ketua tim media center bahwa, apapun bentuk media yang banyak digunakan oleh masyarakat bahkan banyak dikunjungi oleh masyarakat pemerintah juga mengupayakan hal tersebut.

Tim media kami juga telah mempersiapkan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan MallDesa untuk disalurkan

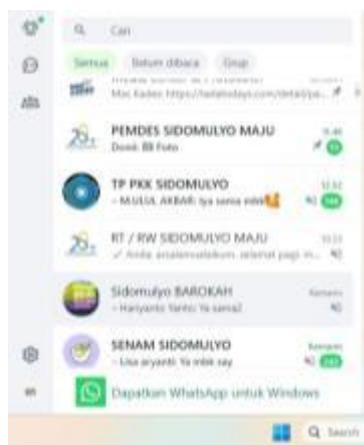
¹⁰⁶ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



melalui media *online* yang telah kami buat sebelumnya dan desa kami memiliki beberapa media sosial seperti WhatsApp, Instagram, TikTok dan juga YouTube. Jadi, apapun media sosial yang masyarakat kunjungi itu kami gunakan, dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan masyarakat sekaligus untuk memberi tahu kepada masyarakat bahwa desa kami Sidomulyo sudah menerapkan sistem pelayanan berbasis aplikasi MallDesa. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁷

Bahkan tim media juga menyalurkan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan MallDesa melalui media *online* yang dimiliki oleh desa seperti WhatsApp, TikTok, Instagram dan juga YouTube. Jadi, apapun bentuk media yang dikunjungi oleh masyarakat tim media juga mengupayakannya. Dengan demikian penggunaan media sosial dianggap lebih efektif dan efisien dalam mempublikasikan pesan atau informasi secara luas, karena semua orang lebih dominan dalam menggunakan media sosial.

Untuk WhatsApp, di desa kami itu memang sudah terkelompokkan berbagai grup satu, grup yang berisi RT dan RW dua, grup perdesun dan terakhir, grup ini memuat seluruh masyarakat Sidomulyo. jadi kami gampang untuk *share* ke berbagai grup itu dan ada juga seperti karangtaruna, PKK, kemudian minta bantuan juga ke temen-temen KIM untuk meneruskan sosialisasi kami supaya lebih massif dan menjangkau seluruh masyarakat dalam bentuk *flyer* dan info seperti berita sekaligus untuk menarik perhatian masyarakat kami. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁸



¹⁰⁷ Sandika.

¹⁰⁸ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."



Gambar 4.14: Tampilan Grup WA Desa Sidomulyo 1

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dari anggota media center yaitu Doni Sandika yang berperan sebagai perwakilan dari perangkat yang menjalankan MallDesa, sudah melalui tahapan triangulasi sumber yang mana, triangulasi sumber tersebut bertujuan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh untuk meningkatkan kredibilitas data.

3. Tantangan pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun beberapa hal yang menjadi tantangan pemerintah desa untuk mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa yaitu minimnya literasi digital atau pengetahuan tentang penggunaan digital sehingga, hal tersebut menjadi tantangan terbesar pemerintah untuk terus memberikan pemahaman secara perlahan. Meski demikian, hal tersebut cukup memakan waktu yang tentunya tidak sebentar oleh karena itu, pemerintah terus mengupayakan adanya sosialisasi untuk memberikan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi MallDesa. Pada saat itu, pemerintah tidak melihat seberapa lama proses menjalani sistem Mall Pelayanan Publik berbasis digital bahkan seberapa lama proses pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat, namun hal yang menjadi sangat penting adalah bagaimana masyarakat mampu menerima sekaligus memahami perubahan pada sistem pelayanan tentunya dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut.

Hal yang menjadi salah satu faktor adanya sebuah tantangan yang dihadapi selama proses penyampaian pada perubahan sistem dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik terdapat beberapa di antaranya adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan permasalahan yang ada pada diri pemerintahan seperti

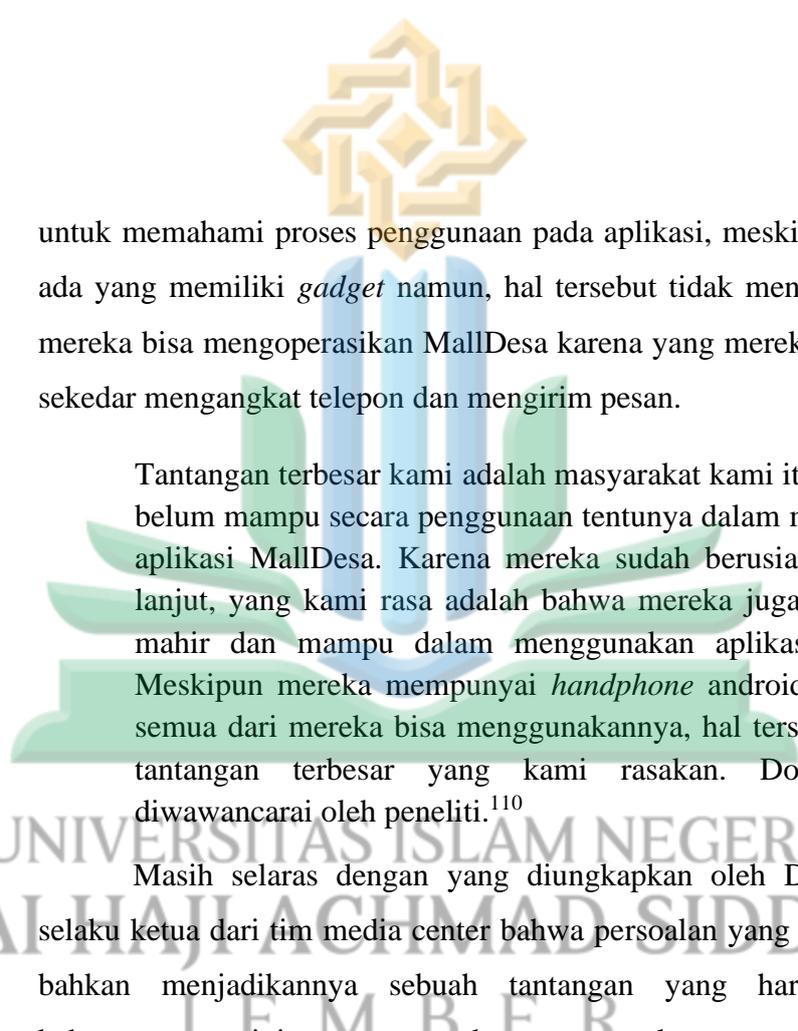


halnya, kurangnya SDM pemerintah khususnya tim media center dalam menyampaikan perubahan sistem pada Mall Pelayanan Publik, sehingga membuat tim media center kesulitan dan merasa bahwa masih kekurangan orang untuk melakukan proses tersebut. Apalagi, dengan kondisi yang tidak semua masyarakat Sidomulyo memiliki pemahaman tentang digitalisasi, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa menerapkan MallDesa untuk seluruh masyarakat Sidomulyo. Selaras dengan yang di lontarkan oleh ketua tim media center adalah hal yang menjadi tantangan bagi tim media center adalah kurangnya SDM dibidang tersebut.

Pada saat tim kami memperkenalkan MallDesa kepada masyarakat, bahwa masyarakat kami masih belum 100% paham terkait Mall Pelayanan Publik yaitu MallDesa. Masyarakat Sidomulyo terdiri dari 12 ribu penduduk yang rata-rata juga masih banyak usia yang sudah dewasa maupun tua atau usia lanjut. Mereka cenderung kurang peka maupun memahami terkait penggunaan MallDesa dikarenakan masih kurang melek terhadap dunia digital. Disamping itu juga kita masih kekurangan orang untuk mensosialisasikan karena tim media sendiri terdapat 3 orang dan bagaimanapun juga kita sudah melakukan 2 sistem penyampaian yaitu sistem *online* dan *offline*. Sistem *online* ini *alhamdulillah* sudah mencakup cukup banyak dari masyarakat kita dan kemudian dari sistem *offline* ini masih kurang jadi, dari tim kami ini mencoba untuk menutupi kekurangan ini dan juga sudah mengantisipasi. Makanya kami menggunakan sistem *online* dan *offline* dalam memperkenalkan aplikasi MallDesa. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹⁰⁹

Sedangkan, hal yang menjadi faktor eksternal adalah permasalahan yang ada diluar pemerintahan seperti halnya yang terjadi pada masyarakat nya sendiri, permasalahan tersebut terjadi karna kurangnya pengetahuan tentang digital sehingga menjadi tantangan bagi pemerintah khususnya tim media center sendiri untuk memeberikan pemahaman secara perlahan dan tentunya hal tersebut bukanlah hal yang mudah juga tidak bisa dilakukan secara instan. Karena sebagian masyarakat Sidomulyo sudah berusia dewasa dan lanjut sehingga sulit

¹⁰⁹ Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



untuk memahami proses penggunaan pada aplikasi, meski di antaranya ada yang memiliki *gadget* namun, hal tersebut tidak menjamin bahwa mereka bisa mengoperasikan MallDesa karena yang mereka tahu hanya sekedar mengangkat telepon dan mengirim pesan.

Tantangan terbesar kami adalah masyarakat kami itu 40% masih belum mampu secara penggunaan tentunya dalam menggunakan aplikasi MallDesa. Karena mereka sudah berusia dewasa dan lanjut, yang kami rasa adalah bahwa mereka juga tidak cukup mahir dan mampu dalam menggunakan aplikasi MallDesa. Meskipun mereka mempunyai *handphone* android tetapi tidak semua dari mereka bisa menggunakannya, hal tersebut menjadi tantangan terbesar yang kami rasakan. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹¹⁰

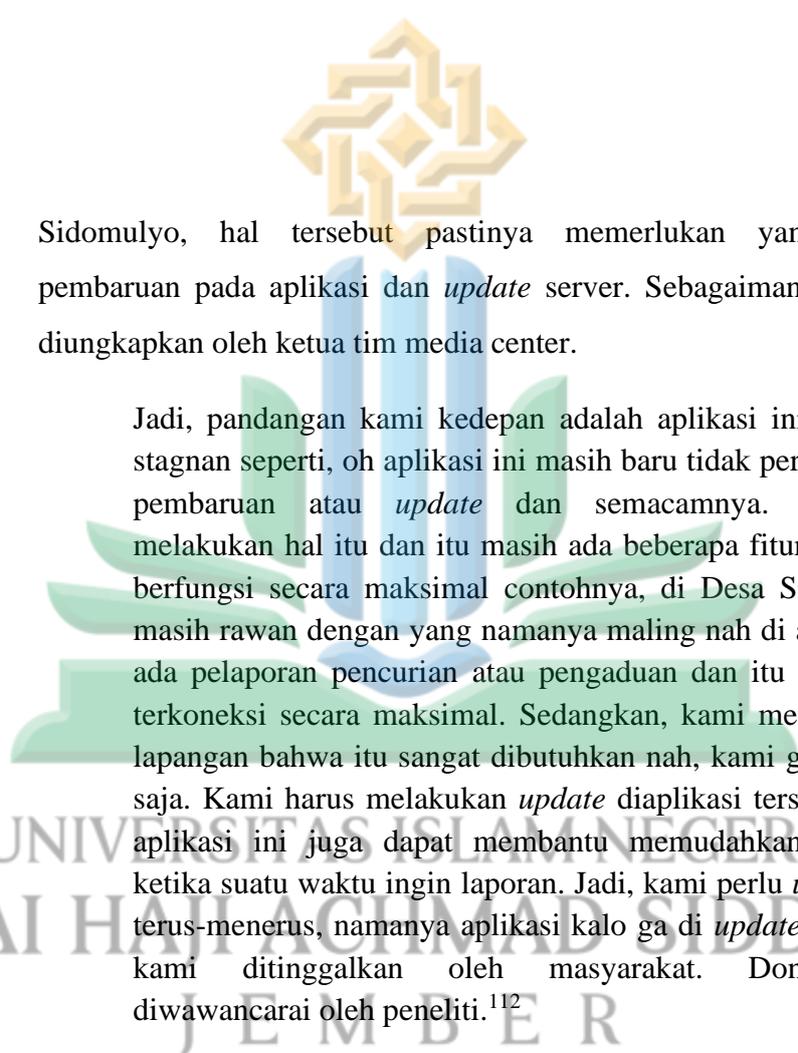
Masih selaras dengan yang diungkapkan oleh Doni Sandika selaku ketua dari tim media center bahwa persoalan yang paling utama bahkan menjadikannya sebuah tantangan yang harus dihadapi bahwasannya minimnya pengetahuan masyarakat tentang digitalisasi, sehingga membuat tim media center harus lebih *intens* tentunya dengan kesabaran untuk tetap memberikan edukasi kepada mereka

Bahkan pada saat itu, kami sangat membutuhkan adanya sosialisasi betul kepada masyarakat karna hal yang menjadi tantangan bagi kami adalah tidak semua masyarakat kami itu melek yang namanya digitalisasi dan hal tersebut menjadi persoalan bagi kami, dengan begitu kaum tua yang memang tidak mengerti tentang digitalisasi ini perlu yang namanya edukasi. Adi Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti.¹¹¹

Selain daripada itu, tantangan pemerintah desa selama menggunakan aplikasi MallDesa adalah mempertahankan aplikasi tersebut untuk masa yang sekarang dan seterusnya, tentunya menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan. Sehingga aplikasi MallDesa dapat terus berfungsi untuk masyarakat luas terutama pada masyarakat

¹¹⁰ Sandika.

¹¹¹ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."



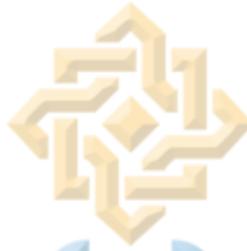
Sidomulyo, hal tersebut pastinya memerlukan yang namanya pembaruan pada aplikasi dan *update* server. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh ketua tim media center.

Jadi, pandangan kami kedepan adalah aplikasi ini tidak boleh stagnan seperti, oh aplikasi ini masih baru tidak perlu perbaikan, pembaruan atau *update* dan semacamnya. Kami tetap melakukan hal itu dan itu masih ada beberapa fitur yang belum berfungsi secara maksimal contohnya, di Desa Sidomulyo ini masih rawan dengan yang namanya maling nah di aplikasi kami ada pelaporan pencurian atau pengaduan dan itu masih belum terkoneksi secara maksimal. Sedangkan, kami melihat fakta di lapangan bahwa itu sangat dibutuhkan nah, kami gak bisa diam saja. Kami harus melakukan *update* diaplikasi tersebut, dimana aplikasi ini juga dapat membantu memudahkan masyarakat ketika suatu waktu ingin laporan. Jadi, kami perlu *update* secara terus-menerus, namanya aplikasi kalo ga di *update* nanti sistem kami ditinggalkan oleh masyarakat. Doni Sandika, diwawancarai oleh peneliti.¹¹²

Untuk itu, melakukan pembaruan pada sistem maupun *update* pada server sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pada aplikasi sehingga, hal ini sangat perlu untuk diperhatikan guna untuk memberi kenyamanan kepada pengguna khususnya kepada masyarakat Sidomulyo.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara kedua orang tersebut yaitu Adi Wahyudi dan Doni Sandika dalam memaparkan data tentang apa saja tantangan yang didapati selama proses penyampaian Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa, sudah melalui tahapan triangulasi sumber yang mana, triangulasi sumber tersebut bertujuan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh untuk meningkatkan kredibilitas data.

¹¹² Sandika, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024."



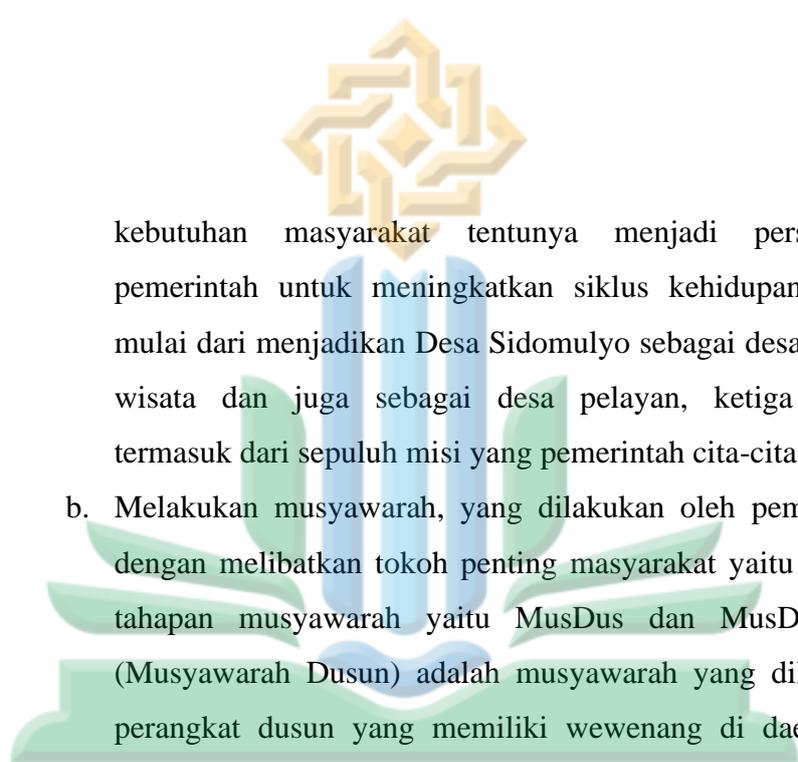
C. Analisis Data

Analisis data merupakan proses perbandingan pada perolehan data di lapangan dengan berdasarkan teori yang peneliti gunakan. Hal tersebut, dilakukan berdasarkan pada fokus penelitian yang diangkat untuk memperoleh fokus pembahasan dalam penelitian ini begitupun dengan data yang telah diperoleh di lapangan. Peneliti dapat menganalisis data melalui beberapa fokus sebagai landasan peneliti untuk dapat menyajikan sesuai data di lapangan. Dalam hal ini, peneliti menyandingkan berdasarkan teori-teori yang ada seperti komponen strategi komunikasi yang dikembangkan oleh Harold Lasswell dalam teori komunikasi dan teori strategi komunikasi humas yang dikembangkan oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam bukunya yang berjudul *Effective Public Relations*, dan teori media komunikasi. Begitupun fokus penelitian ini terdiri dari tiga fokus yang di antaranya:

1. Strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

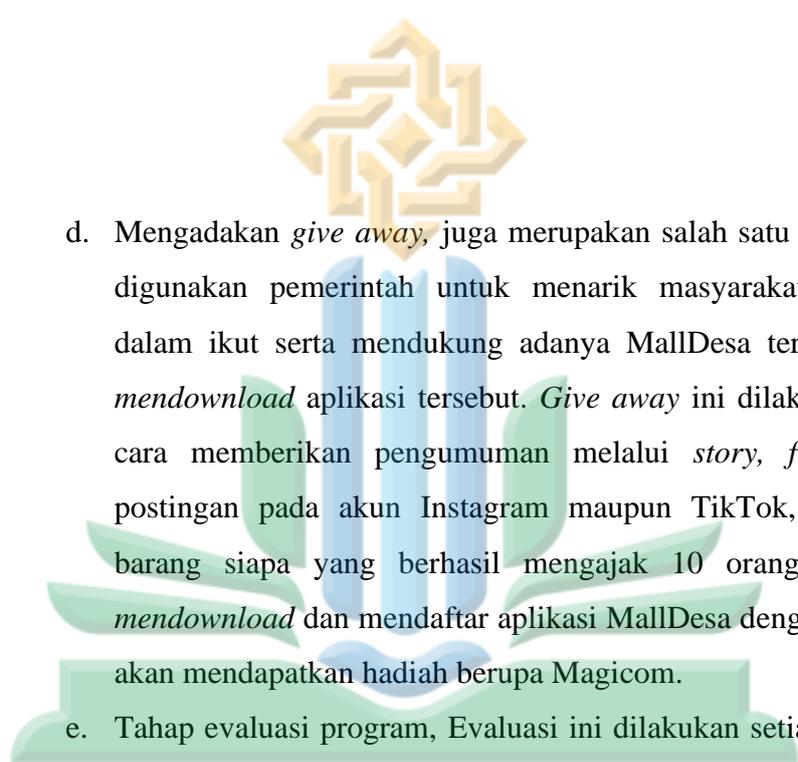
Adapun strategi komunikasi yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo berdasarkan perolehan data di lapangan terdapat 6 tahapan strategi dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa yaitu mengidentifikasi masalah, musyawarah, sosialisasi, mengadakan *give away*, evaluasi dan mempertahankan program.

- a. Mengidentifikasi masalah, yaitu dimana tim pemerintahan berperan untuk bisa menganalisis situasi atau menilai suatu keadaan berdasarkan kebutuhan sekaligus keinginan masyarakat agar bisa terus dilayani tanpa adanya batas ruang dan waktu. Sehingga dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada pada masyarakat maupun dalam pemerintahan sendiri. Selain daripada itu, meningkatnya



kebutuhan masyarakat tentunya menjadi persoalan bagi pemerintah untuk meningkatkan siklus kehidupan masyarakat mulai dari menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa digital, desa wisata dan juga sebagai desa pelayan, ketiga diantaranya termasuk dari sepuluh misi yang pemerintah cita-citakan.

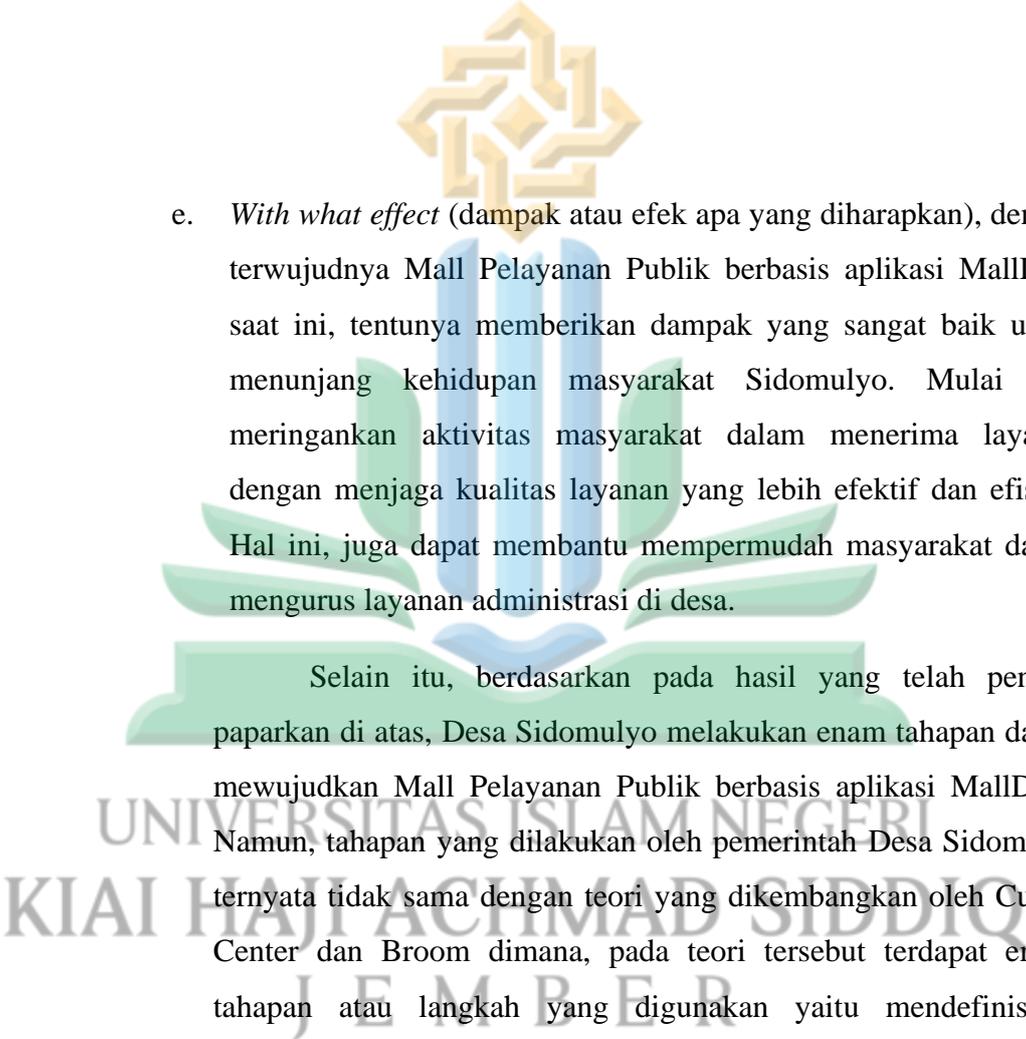
- b. Melakukan musyawarah, yang dilakukan oleh pemerintah desa dengan melibatkan tokoh penting masyarakat yaitu terdapat dua tahapan musyawarah yaitu MusDus dan MusDes. MusDus (Musyawarah Dusun) adalah musyawarah yang dilakukan oleh perangkat dusun yang memiliki wewenang di daerah masing-masing. Musyawarah yang dilakukan berisi tentang keinginan masyarakat yang menginginkan pemerintah desa cepat dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, hal tersebut disampaikan kepada pemerintah melalui MusDes (Musyawarah desa). Musdes adalah musyawarah yang dilakukan oleh pemerintah dengan perangkat desa dan tentunya juga menghadirkan beberapa tokoh penting dalam masyarakat untuk merealisasikan keinginan masyarakat sekaligus melakukan perencanaan pada langkah selanjutnya.
- c. Melakukan sosialisasi, dimana sosialisasi ini merupakan langkah untuk mengimplementasikan program yang telah dirancang untuk bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah memberikan wewenang kepada tim media center untuk bertanggung jawab atas seluruh kepentingan MallDesa sekaligus menjadi pelaksana MallDesa. Tim media center memilih untuk fokus dalam mensosialisasikan MallDesa kepada masyarakat yang dilakukan secara berkala. Sosialisasi dilakukan dalam kurun waktu 2 bulan dengan mengelilingi setiap dusun yang ada di Desa Sidomulyo, dengan memberikan materi mengenai MallDesa sekaligus memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mempraktekkan apa yang telah diberikan oleh tim media.

- 
- d. Mengadakan *give away*, juga merupakan salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk menarik masyarakat Sidomulyo dalam ikut serta mendukung adanya MallDesa terutama untuk *mendownload* aplikasi tersebut. *Give away* ini dilakukan dengan cara memberikan pengumuman melalui *story*, *feed* maupun postingan pada akun Instagram maupun TikTok, yang berisi barang siapa yang berhasil mengajak 10 orang untuk ikut *mendownload* dan mendaftar aplikasi MallDesa dengan bukti foto akan mendapatkan hadiah berupa Magicom.
- e. Tahap evaluasi program, Evaluasi ini dilakukan setiap satu bulan satu kali mengadakan evaluasi dengan kepala desa dengan pembahasan perkembangan MallDesa dan disitu bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang mengunjungi, serta jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Selain itu tim media center juga melakukan evaluasi yang berjenjang dimana, evaluasi ini dilakukan dengan teknisi yang *handle* MallDesa ketika terjadi *trouble and error*. Evaluasi tersebut dilakukan oleh tim media center dengan pemerintah desa selain itu, ada juga forum evaluasi yang dikemas dalam suatu kumpulan yang dinamakan *Focus Group Discussion* (FGD).
- f. Mempertahankan program, merupakan langkah penting untuk tetap menjaga kualitas dalam pelayanan terutama terhadap efisiensi pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan upaya memperbaiki sistem secara terus-menerus, aplikasi yang digunakan harus mudah diakses, dan menjaga keamanan data melalui *update server*.

Sebagaimana perolehan data di lapangan yang telah peneliti uraikan di atas ternyata tidak sama dengan teori yang dikembangkan oleh Harold Lasswell dalam teori komponen strategi komunikasi yang peneliti gunakan. Adapun teori komponen strategi komunikasi sekaligus

uraian peneliti berdasarkan data di lapangan, terdiri dari beberapa elemen di dalamnya yaitu:

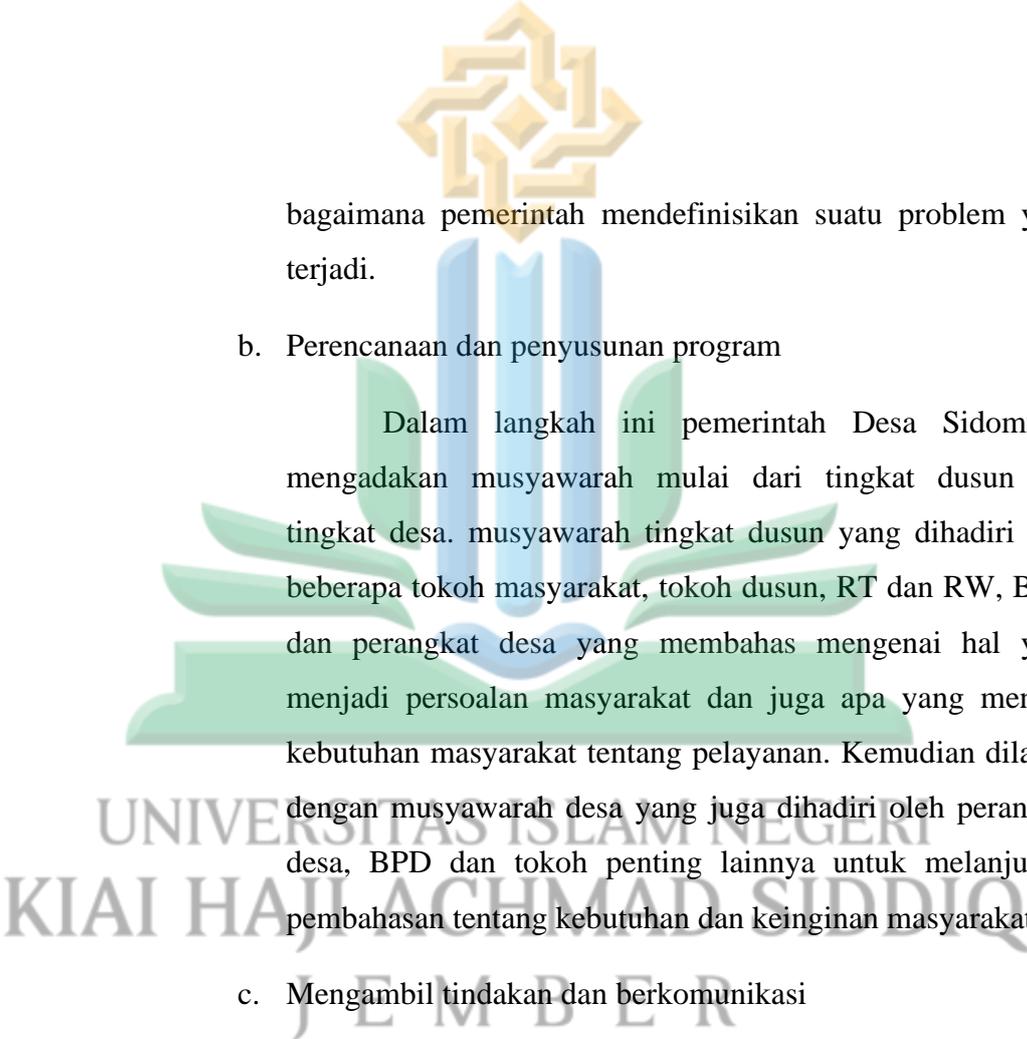
- a. *Who* (siapa komunikator), di sini diperankan oleh tim media center yang beranggotakan 3 orang untuk menyampaikan adanya Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat sidomulyo. selain itu, tim media juga melibatkan beberapa tokoh penting seperti BPD, PKK, dan lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan Desa Sidomulyo.
- b. *Says what?* (apa pesan yang disampaikan), merupakan pesan yang disampaikan oleh tim media center kepada masyarakat Sidomulyo mengenai layanan digital berbasis aplikasi MallDesa, kemudian pesan tersebut berisi tentang keunggulan daripada layanan digital berbasis MallDesa dibandingkan dengan layanan konvensional, menyampaikan cara kerja MallDesa, memberi tahu apa saja fitur-fitur yang tersedia, memberikan contoh bagaimana cara membuat surat, sekaligus praktek.
- c. *In which channel* (media apa yang digunakan), di sini menggunakan media sosial seperti WhatsApp, Instagram, TikTok dan YouTube. Dalam media sosial yang digunakan, tim media center yang *handle* media tersebut dan tim media yang memposting hal-hal yang berkaitan tentang MallDesa mulai dari story, feed, maupun postingan gambar yang berisi informasi tentang MallDesa seperti, layanan MallDesa, *give away* dan lain sebagainya.
- d. *To whom* (siapa komunikannya), masyarakat Desa Sidomulyo sebagai komunikan atau penerima pesan. Sosialisasi ini disampaikan kepada lembaga-lembaga yang ada di bawah naungan pemerintahan terutama kepada RT dan RW, setiap RT itu membawa 3 masyarakat setempat. Hal tersebut dilakukan agar sosialisasi yang dijalankan dapat berjalan secara optimal.

- 
- e. *With what effect* (dampak atau efek apa yang diharapkan), dengan terwujudnya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa saat ini, tentunya memberikan dampak yang sangat baik untuk menunjang kehidupan masyarakat Sidomulyo. Mulai dari meringankan aktivitas masyarakat dalam menerima layanan dengan menjaga kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini, juga dapat membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus layanan administrasi di desa.

Selain itu, berdasarkan pada hasil yang telah peneliti paparkan di atas, Desa Sidomulyo melakukan enam tahapan dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Namun, tahapan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sidomulyo ternyata tidak sama dengan teori yang dikembangkan oleh Cutlip, Center dan Broom dimana, pada teori tersebut terdapat empat tahapan atau langkah yang digunakan yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, dan mengambil tindakan dan berkomunikasi, mengevaluasi program. Adapun teori strategi komunikasi humas beserta uraian peneliti berdasarkan perolehan data di lapangan yaitu:

a. Mendefinisikan problem

Dalam langkah ini yang melakukan atau mendefinisikan suatu problem adalah pemerintah Desa Sidomulyo. langkah untuk mendefinisikan suatu masalah yang paling utama adalah melihat kondisi masyarakat, tentang apa yang menjadi keresahan mereka, apa yang mereka butuhkan, dan apa yang mereka inginkan. Hal tersebut membuat pemerintah mencoba untuk memahami dengan mulai mendengar keluhan, keresahan, bahkan keinginan masyarakat. Hal itulah yang menjadi proses



bagaimana pemerintah mendefinisikan suatu problem yang terjadi.

b. Perencanaan dan penyusunan program

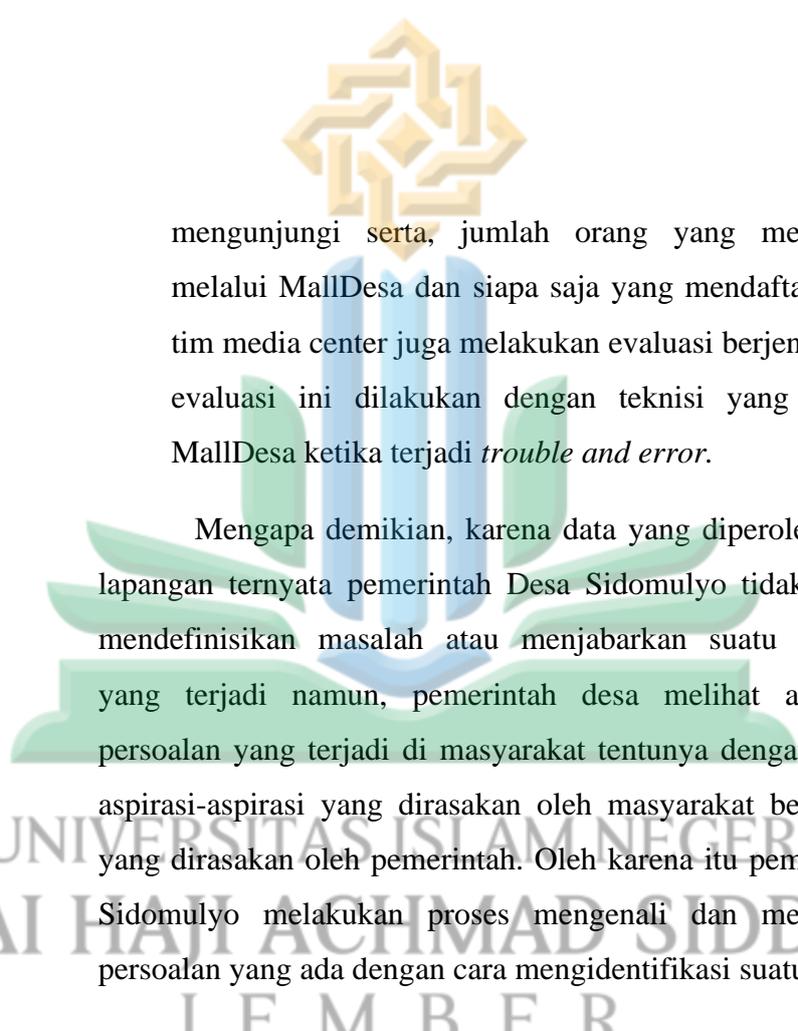
Dalam langkah ini pemerintah Desa Sidomulyo mengadakan musyawarah mulai dari tingkat dusun dan tingkat desa. musyawarah tingkat dusun yang dihadiri oleh beberapa tokoh masyarakat, tokoh dusun, RT dan RW, BPD, dan perangkat desa yang membahas mengenai hal yang menjadi persoalan masyarakat dan juga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat tentang pelayanan. Kemudian dilanjutkan dengan musyawarah desa yang juga dihadiri oleh perangkat desa, BPD dan tokoh penting lainnya untuk melanjutkan pembahasan tentang kebutuhan dan keinginan masyarakat.

c. Mengambil tindakan dan berkomunikasi

Pemerintah Desa Sidomulyo mengambil langkah untuk mengisi kekurangan itu dengan menciptakan suatu gebrakan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yaitu merupakan suatu layanan terpadu yang dapat di akses dengan mudah dan cepat, aplikasi tersebut dinamakan MallDesa. Berkomunikasi disini, dijalankan oleh tim media center tentang bagaimana cara mereka menjalankan program ini tentunya, tim media center menyampaikan program ini melalui sosialisasi keliling yang dilakukan secara berkala sekaligus dengan praktek.

d. Evaluasi Program

Evaluasi ini dilakukan setiap satu bulan satu kali yang dihadiri oleh kepala desa dan tim media center, dengan pembahasan perkembangan MallDesa dan disitu bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang



mengunjungi serta, jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Selain itu, tim media center juga melakukan evaluasi berjenjang dimana, evaluasi ini dilakukan dengan teknisi yang *menghandle* MallDesa ketika terjadi *trouble and error*.

Mengapa demikian, karena data yang diperoleh peneliti di lapangan ternyata pemerintah Desa Sidomulyo tidak serta merta mendefinisikan masalah atau menjabarkan suatu problematika yang terjadi namun, pemerintah desa melihat adanya suatu persoalan yang terjadi di masyarakat tentunya dengan mendengar aspirasi-aspirasi yang dirasakan oleh masyarakat begitupun juga yang dirasakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah Desa Sidomulyo melakukan proses mengenali dan mencatat suatu persoalan yang ada dengan cara mengidentifikasi suatu masalah.

Oleh karena itu, pemerintah Desa Sidomulyo sangat memperhatikan hal-hal kecil dalam setiap langkahnya, bahkan tidak melewati satu langkah pun untuk dapat mewujudkan adanya Mall Pelayanan Publik. Masih berkaitan dengan hasil penelitian, yang diungkapkan oleh Adi Wahyudi dalam wawancara bahwa tidak ada persoalan yang tidak ada solusi di dalamnya. Begitupun dengan persoalan yang ada di Desa Sidomulyo dapat tertutupi dengan adanya sebuah strategi atau langkah yang disusun.¹¹³ Dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Sidomulyo memilih enam tahapan sebagai langkah strategi yang sesuai dengan persoalan yang terjadi di Desa Sidomulyo.

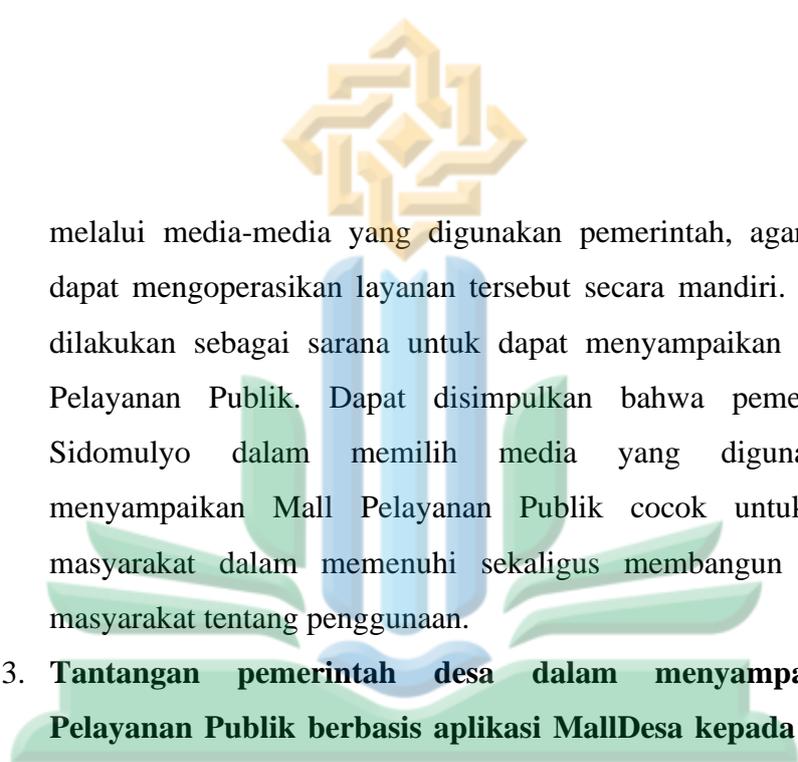
¹¹³ Wahyudi, "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024."

2. Media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun media yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo adalah media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi secara meluas terutama tentang Mall Pelayanan Publik di media tersebut. Media yang digunakan adalah media WhatsApp, Instagram, TikTok dan juga YouTube. Selain itu, pemerintah juga menggunakan media cetak seperti banner untuk dipajang di beberapa tempat krusial seperti, tempat wisata, pasar, dan gapuro Desa Sidomulyo yang juga merupakan pintu keluar masuknya masyarakat Sidomulyo.

Berdasarkan data yang telah peneliti paparkan di atas, pemerintah Desa Sidomulyo menggunakan media sosial sebagai sarana untuk menyebar luaskan informasi. Namun, media yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo ternyata tidak sama secara teori dimana, teori media komunikasi terdiri dari dua jenis yaitu media komunikasi verbal (lisan) dan non verbal (tertulis). Sedangkan Jenis media komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah Desa Sidomulyo adalah jenis komunikasi non verbal (tertulis) yaitu komunikasi yang dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, WhatsApp dan Youtube, dengan menyebarkan gambar/foto berbentuk *flyer* gambar maupun video yang dilengkapi dengan pesan terkait MallDesa. Selain itu, pemerintah juga menggunakan media cetak seperti banner yang di pasang di tempat-tempat krusial seperti pasar, gapura tempat keluar masuknya masyarakat Sidomulyo dan di tempat wisata.

Mengapa demikian, karena pemerintah Desa Sidomulyo melakukan tahapan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat, tentunya dalam membangun pengetahuan masyarakat terhadap digitalisasi. Sehingga kebutuhan tersebut dapat terpenuhi



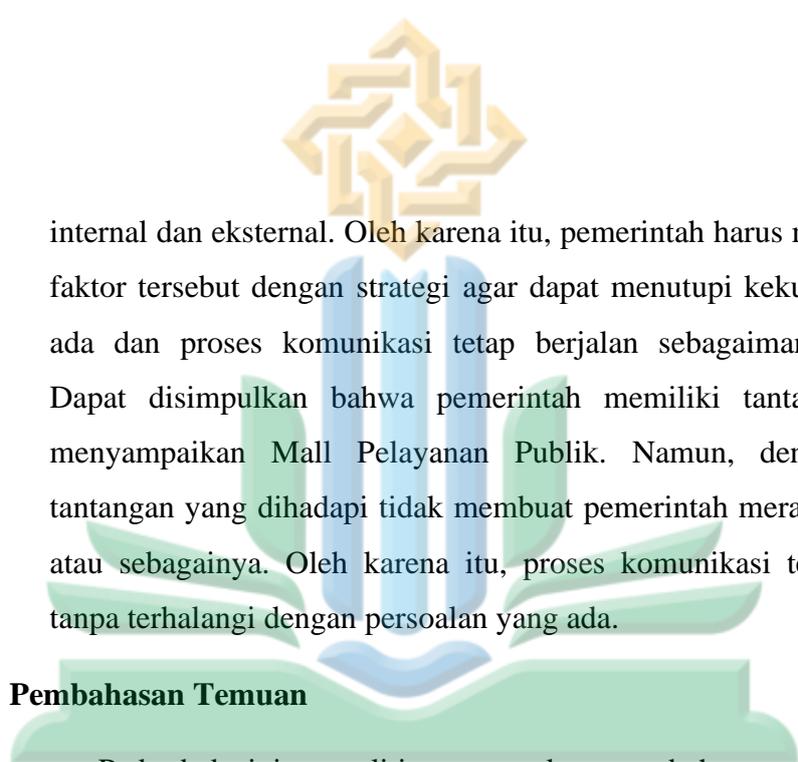
melalui media-media yang digunakan pemerintah, agar masyarakat dapat mengoperasikan layanan tersebut secara mandiri. Hal tersebut, dilakukan sebagai sarana untuk dapat menyampaikan adanya Mall Pelayanan Publik. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Sidomulyo dalam memilih media yang digunakan untuk menyampaikan Mall Pelayanan Publik cocok untuk kebutuhan masyarakat dalam memenuhi sekaligus membangun pengetahuan masyarakat tentang penggunaan.

3. Tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun tantangan yang dihadapi pemerintah terdapat tiga faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdapat pada kurangnya anggota yang juga dirasakan tim media center sebagai pelaksana MallDesa dalam menyampaikan layanan berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo karena, tim media sendiri hanya terdiri dari 3 orang sehingga merasa kesulitan untuk menyampaikan sistem mall layanan ini kepada masyarakat yang memang tidak semua mengerti dan paham terhadap penggunaan digital.

Sedangkan faktor eksternal berasal dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang digitalisasi atau melek terhadap digital. Hal tersebut merupakan salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah khususnya tim media center dalam menyampaikan sistem Mall Pelayanan Publik. Sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk masyarakat bisa memahami sistem tersebut, tentunya dalam menerapkan sistem layanan berbasis digital di segala aktifitas maupun kehidupan masyarakat Sidomulyo.

Berdasarkan hasil penelitian, Doni Sandika berpendapat bahwa tantangan yang dihadapi pemerintah terdapat dua faktor yaitu faktor



internal dan eksternal. Oleh karena itu, pemerintah harus mengimbangi faktor tersebut dengan strategi agar dapat menutupi kekurangan yang ada dan proses komunikasi tetap berjalan sebagaimana mestinya. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki tantangan dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik. Namun, dengan adanya tantangan yang dihadapi tidak membuat pemerintah merasa terhalangi atau sebagainya. Oleh karena itu, proses komunikasi tetap berjalan tanpa terhalangi dengan persoalan yang ada.

D. Pembahasan Temuan

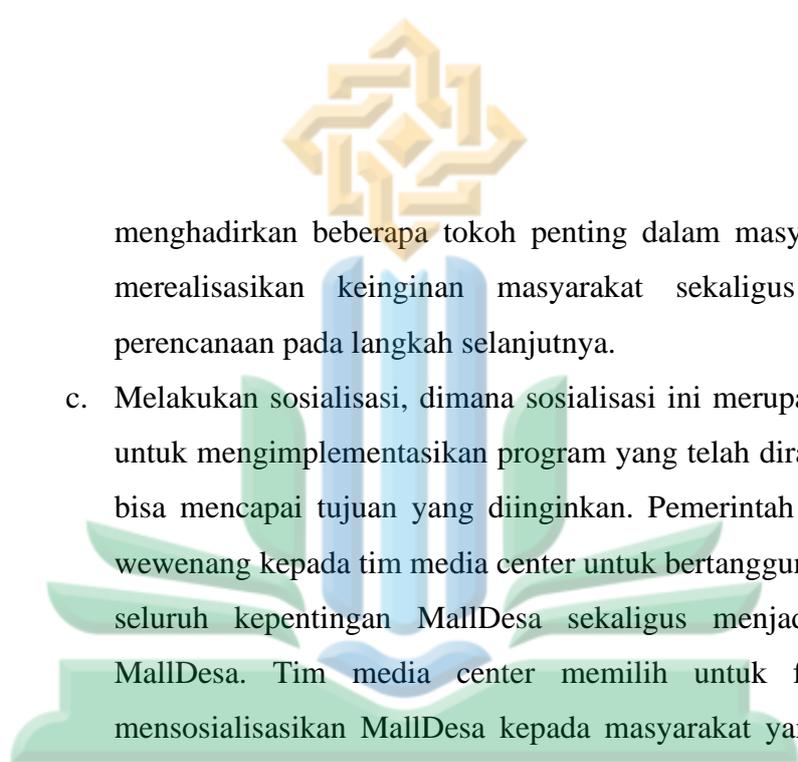
Pada bab ini, peneliti memaparkan pembahasan tentang hasil temuan pada penelitian yang diperoleh di lapangan. Berdasarkan perolehan data di lapangan jika dikaitkan dengan teori yang dikembangkan Cutlip, Center dan Broom secara tegas mengacu pada unsur strategi komunikasi yang digunakan terdapat empat langkah di dalamnya yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan evaluasi. Pertama, tahap menentukan masalah merupakan langkah untuk menyelidiki, mencari maupun melihat suatu keadaan dengan menentukan suatu kondisi tentang apa yang sedang terjadi di sekitar. Kedua, perencanaan dan pemrograman merupakan langkah untuk membuat kebijakan dalam mengambil tindakan di suatu golongan. Ketiga, mengambil tindakan dan berkomunikasi merupakan langkah untuk mengimplementasikan sebuah program yang telah disepakati sekaligus bagaimana cara menyampaikan program tersebut agar mencapai sebuah tujuan program. Keempat, evaluasi merupakan langkah untuk memberi penilaian terhadap suatu tindakan berdasarkan suatu program yang telah diterapkan.

Keempat langkah tersebut ada pada langkah yang dilakukan pemerintah Desa Sidomulyo dalam mewujudkan adanya Mall Pelayanan Publik. Adapun temuan yang peneliti sesuaikan dengan perolehan data di lapangan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Temuan yang peneliti peroleh di lapangan terdapat 6 tahapan strategi dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa yaitu, mengidentifikasi masalah, musyawarah, sosialisasi, mengadakan *give away*, evaluasi, dan mempertahankan program.

- a. Mengidentifikasi masalah, yaitu dimana tim pemerintahan berperan untuk bisa menganalisis situasi atau menilai suatu keadaan berdasarkan kebutuhan sekaligus keinginan masyarakat agar bisa terus dilayani tanpa adanya batas ruang dan waktu. Sehingga dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada pada masyarakat maupun pemerintahan sendiri. Selain daripada itu, meningkatnya kebutuhan masyarakat tentunya menjadi persoalan bagi pemerintah untuk meningkatkan siklus kehidupan masyarakat mulai dari menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa digital, desa wisata dan juga sebagai desa pelayan, ketiga diantaranya termasuk dari sepuluh misi yang pemerintah cita-citakan.
- b. Melakukan musyawarah, yang dilakukan oleh pemerintah desa dengan melibatkan tokoh penting masyarakat yaitu terdapat dua tahapan musyawarah yaitu MusDus dan MusDes. MusDus (Musyawarah Dusun) adalah musyawarah yang dilakukan oleh perangkat dusun yang memiliki wewenang di daerah masing-masing. Musyawarah yang dilakukan berisi tentang keinginan masyarakat yang menginginkan pemerintah desa cepat dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, hal tersebut disampaikan kepada pemerintah melalui MusDes (Musyawarah desa). Musdes adalah musyawarah yang dilakukan oleh pemerintah dengan perangkat desa dan tentunya juga



menghadirkan beberapa tokoh penting dalam masyarakat untuk merealisasikan keinginan masyarakat sekaligus melakukan perencanaan pada langkah selanjutnya.

- c. Melakukan sosialisasi, dimana sosialisasi ini merupakan langkah untuk mengimplementasikan program yang telah dirancang untuk bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah memberikan wewenang kepada tim media center untuk bertanggung jawab atas seluruh kepentingan MallDesa sekaligus menjadi pelaksana MallDesa. Tim media center memilih untuk fokus dalam mensosialisasikan MallDesa kepada masyarakat yang dilakukan secara berkala. Sosialisasi dilakukan dalam kurun waktu 2 bulan dengan mengelilingi setiap dusun yang ada di Desa Sidomulyo, dengan memberikan materi mengenai MallDesa sekaligus memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mempraktekkan apa yang telah diberikan oleh tim media.
- d. Mengadakan *give away*, juga merupakan salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk menarik masyarakat Sidomulyo dalam ikut serta mendukung adanya MallDesa terutama untuk *mendownload* aplikasi tersebut. *Give away* ini dilakukan dengan cara memberikan pengumuman melalui *story*, *feed* maupun postingan pada akun Instagram maupun TikTok, yang berisi barang siapa yang berhasil mengajak 10 orang untuk ikut *mendownload* dan mendaftar aplikasi MallDesa dengan bukti foto akan mendapatkan hadiah berupa Magicom.
- e. Evaluasi program, Evaluasi ini dilakukan setiap satu bulan satu kali mengadakan evaluasi dengan kepala desa dengan pembahasan perkembangan MallDesa dan disitu bisa melihat data pengunjung dalam satu bulan itu berapa, siapa saja yang mengunjungi, serta jumlah orang yang membuat surat melalui MallDesa dan siapa saja yang mendaftar. Selain itu tim media center juga melakukan evaluasi yang berjenjang dimana, evaluasi

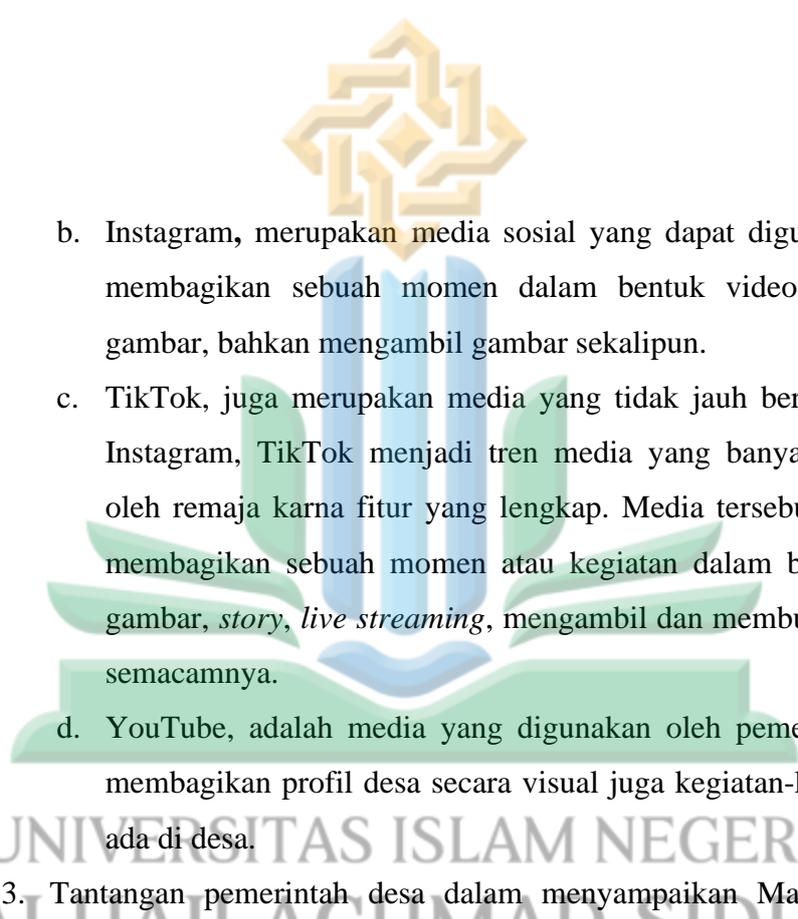
ini dilakukan dengan teknisi yang menghandle MallDesa ketika terjadi *trouble and error*. Evaluasi tersebut dilakukan oleh tim media center dengan pemerintah desa selain itu, ada juga forum evaluasi yang dikemas dalam suatu kumpulan yang dinamakan *Focus Group Discussion* (FGD).

- f. Mempertahankan program, merupakan langkah penting untuk tetap menjaga kualitas dalam pelayanan terutama terhadap efisiensi pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan upaya memperbarui sistem secara terus-menerus, aplikasi yang digunakan harus mudah diakses, dan menjaga keamanan data melalui *update server*.

2. Media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Berdasarkan perolehan data di lapangan jika dikaitkan dengan teori media komunikasi secara tegas mengacu pada unsur media komunikasi yang digunakan terdapat dua jenis yaitu komunikasi verbal (lisan) dan komunikasi non verbal (tertulis). Adapun media yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa yaitu pemerintah Desa Sidomulyo menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memperluas penyebarannya sekaligus memperkenalkan MallDesa sebagai layanan digital yang ada di Desa Sidomulyo. Dengan demikian, pemerintah menggunakan akun media sosial sebagai penyalur informasi mengenai desa terutama dalam menyampaikan informasi mengenai MallDesa, berikut media-media yang digunakan meliputi WhatsApp, Instagram, TikTok, dan YouTube.

- a. WhatsApp, digunakan sebagai media pesan untuk melayani masyarakat dalam hal layanan juga pengaduan, selain itu juga dapat mengirim *story* maupun mengirim informasi melalui forum group.

- 
- b. Instagram, merupakan media sosial yang dapat digunakan untuk membagikan sebuah momen dalam bentuk video *reel*, *story*, gambar, bahkan mengambil gambar sekalipun.
 - c. TikTok, juga merupakan media yang tidak jauh berbeda dengan Instagram, TikTok menjadi tren media yang banyak digunakan oleh remaja karna fitur yang lengkap. Media tersebut juga dapat membagikan sebuah momen atau kegiatan dalam bentuk video, gambar, *story*, *live streaming*, mengambil dan membuat video dan semacamnya.
 - d. YouTube, adalah media yang digunakan oleh pemerintah untuk membagikan profil desa secara visual juga kegiatan-kegiatan yang ada di desa.

3. Tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun tantangan yang dihadapi pemerintah Desa Sidomulyo dalam menyampaikan adanya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa terdiri dari beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, di antaranya:

a. Faktor internal

Faktor internal yang dimaksud adalah kurangnya SDM pada pelaksana penyampaian MallDesa khususnya pada tim media center yang hanya terdiri dari 3 (tiga) orang.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal ada pada masyarakat Sidomulyo yaitu kurangnya pemahaman diri pada masyarakat terhadap digitalisasi atau melek terhadap digital.



BAB V

PENUTUP

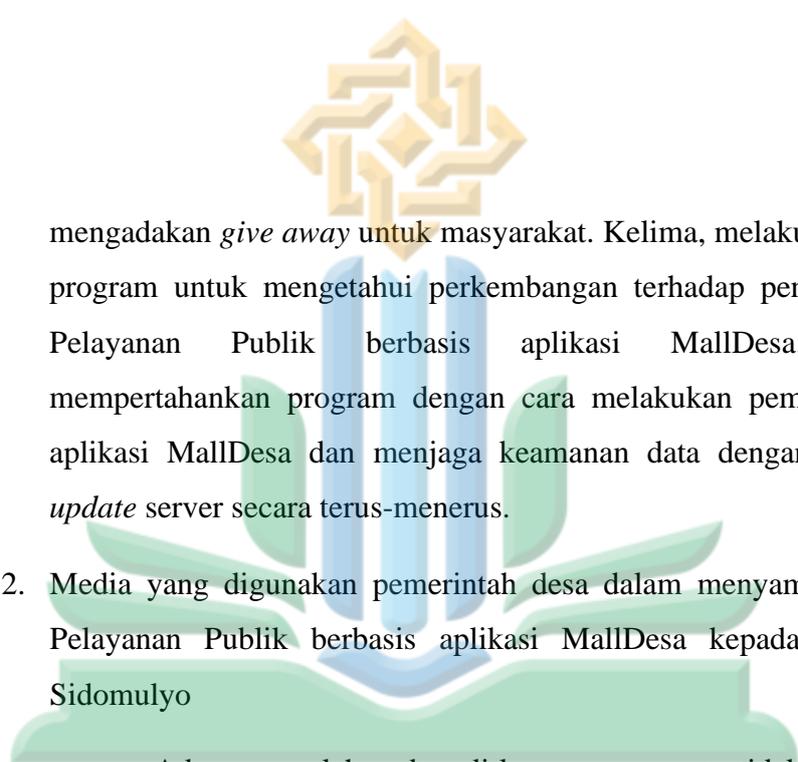
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari temuan yang diperoleh peneliti di lapangan, peneliti juga dapat menyimpulkan hasil dari data dengan berdasarkan pada fokus penelitian ini, di antaranya:

1. Strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Berdasarkan perolehan data di lapangan jika dikaitkan dengan teori yang dikembangkan Cutlip, Center dan Broom secara tegas mengacu pada unsur strategi komunikasi yang digunakan terdapat empat langkah di dalamnya yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan evaluasi. Keempat langkah tersebut ada pada langkah yang dilakukan pemerintah Desa Sidomulyo dalam mewujudkan adanya Mall Pelayanan Publik.

Adapun hasil yang dapat peneliti simpulkan sesuai dengan perolehan data di lapangan. Strategi komunikasi yang digunakan pemerintah Desa Sidomulyo dalam mewujudkan Mall Pelayanan Publik terdapat enam tahapan yaitu Pertama, mengidentifikasi masalah dengan melihat suatu persoalan yang ada pada masyarakat maupun pemerintah. Kedua, melakukan musyawarah yang dilakukan secara bertahap yaitu MusDus (Musyawarah Dusun) dan MusDes (Musyawarah Desa). Ketiga, melakukan sosialisasi untuk menyampaikan adanya Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat, yang dilakukan secara berkala dengan mengelilingi setiap dusun yang ada di Desa Sidomulyo. Keempat,



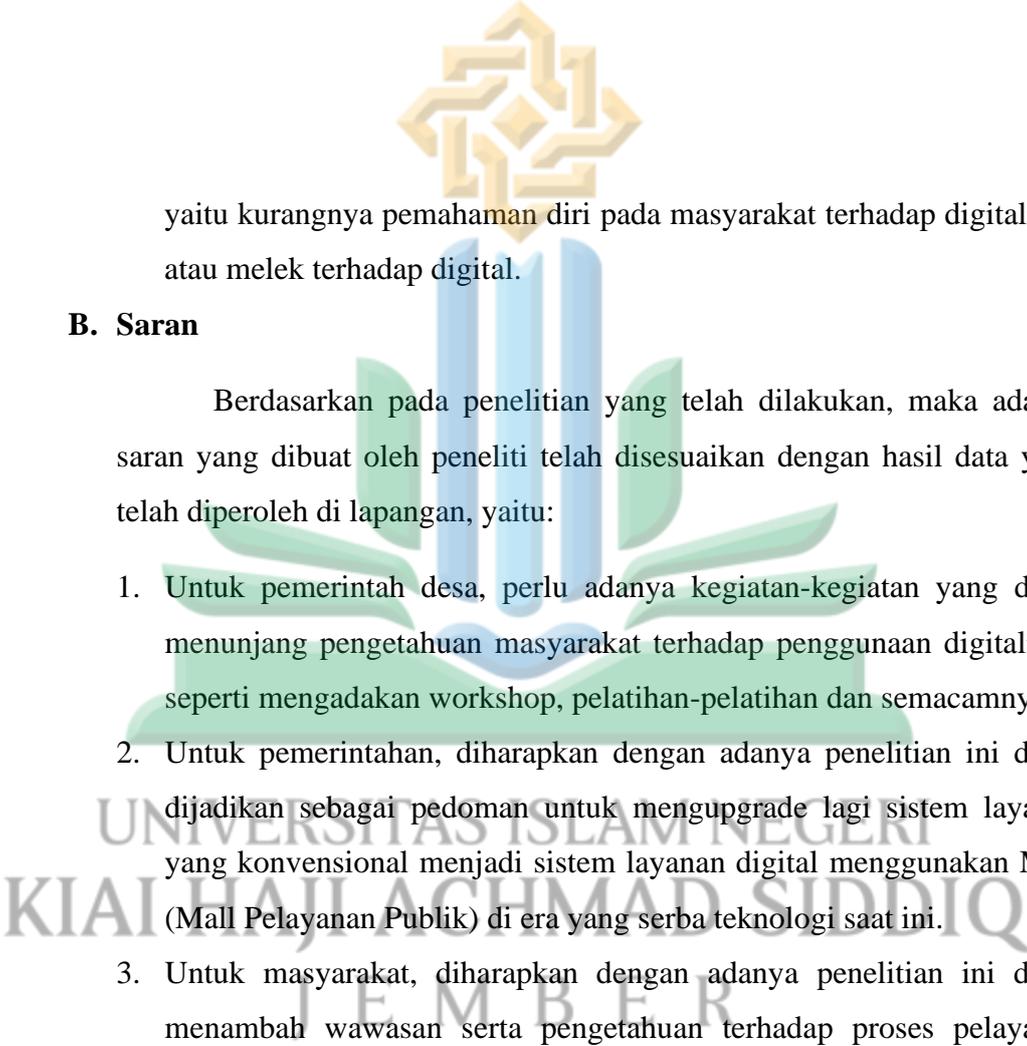
mengadakan *give away* untuk masyarakat. Kelima, melakukan evaluasi program untuk mengetahui perkembangan terhadap penerapan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa. Keenam, mempertahankan program dengan cara melakukan pembaruan pada aplikasi MallDesa dan menjaga keamanan data dengan melakukan *update* server secara terus-menerus.

2. Media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun perolehan data di lapangan ternyata tidak sama secara teori, dimana teori media komunikasi terdiri dari dua jenis yaitu media komunikasi verbal (lisan) dan non verbal (tertulis). Sedangkan jenis media komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah Desa Sidomulyo adalah jenis komunikasi non verbal (tertulis) yaitu komunikasi yang dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, WhatsApp dan Youtube, dengan menyebarkan gambar/foto berbentuk *flyer* gambar maupun video yang dilengkapi dengan pesan terkait MallDesa. Selain itu, pemerintah juga menggunakan media cetak seperti banner yang di pasang di tempat-tempat krusial seperti pasar, gapura tempat keluar masuknya masyarakat Sidomulyo dan di tempat wisata.

3. Tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat Sidomulyo

Adapun tantangan yang dihadapi pemerintah dalam menyampaikan Mall Pelayanan Publik terdiri dari beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah kurangnya SDM pada pelaksana penyampaian MallDesa khususnya pada tim media center yang hanya terdiri dari 3 (tiga) orang. Sedangkan, Faktor eksternal ada pada masyarakat Sidomulyo



yaitu kurangnya pemahaman diri pada masyarakat terhadap digitalisasi atau melek terhadap digital.

B. Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka adanya saran yang dibuat oleh peneliti telah disesuaikan dengan hasil data yang telah diperoleh di lapangan, yaitu:

1. Untuk pemerintah desa, perlu adanya kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan digitalisasi seperti mengadakan workshop, pelatihan-pelatihan dan sebagainya.
2. Untuk pemerintahan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengupgrade lagi sistem layanan yang konvensional menjadi sistem layanan digital menggunakan MPP (Mall Pelayanan Publik) di era yang serba teknologi saat ini.
3. Untuk masyarakat, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan terhadap proses pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pemerintah daerah sekaligus menyadarkan masyarakat bahwa mereka memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas dan transparan.
4. Untuk peneliti selanjutnya, dikarenakan penelitian ini lebih fokus pada strategi komunikasinya jadi, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang strategi mempertahankan digitalisasi di daerah yang minim dengan literasi digital. Tentunya dengan pokok pembahasan yang lebih luas lagi agar dapat menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Putri Robiatul. "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi." *Politico*, 2018, 265–75.
- Adinda Khairinnisa, Fitriani Yusmanita dan Nur Ainaini. "Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru." *Jurnal Administrasi Negara Tahun 2023* 20(1), no. April (2023): 22–31.
- Ahmad Chabir Galib, Andi, Ushwa Dwi Masrurah Arifin Bando, M Yunus Sudirman, Syawal, Ismaya, and Elihami. "Komunikasi Dalam Persepektif Islam." *Edupsycouns Journal* 4, no. 2 (2022): 122–31.
- Al-Qur'an Dan Terjemahnya Edisi Penyempurnaan 1971*, Jakarta, 3:286., n.d.
- Anhopia, Nida. "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi Dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SPAN-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat," 2024.
- Ardiansyah, Risnita, and M Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.
- Asha, and Awang Dharmawan. "Cyber Public Relations Pada Aplikasi Pengaduan Wargaku Dalam Pelayanan Publik Di Kota Surabaya." *The Commercium* 6 (2023): 16–22.
- Ayu, Delia Puspita Sari, Mohammad Romadhon Insan, and Bagus Shah Adhi pradana Cahyo. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya Kepada Masyarakat" 4 (2022): 212–22.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, and Diella Jauza. "Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19, no. 1 (2022): 64–74.
- Center, Media. "Desa Wisata Sidomulyo," n.d.
- Cutlip, Scoot M, Allen H Center, and Glen M Broom. *Effective Public Relations "Edisi Kesembilan,"* 2006.
- Deswita, Admin. "Siapkan Generasi Ke-Tiga, Sidomulyo Kembangkan Public Service Super Apps MallDesa." *Deswitasidomulyo.Com*, 2023.
- Digital, Radar. "Mall Desa, Sebuah Inovasi Aplikasi Digital Di Desa Sidomulyo Jember, Butuh Apapun Cukup Klik Di HP, 19 Oktober 2023." *Radarjember.Id*, 2023.
<https://radarjember.jawapos.com/jember/793090270/malldesa-sebuah-inovasi-aplikasi-digital-di-desa-sidomulyo-jemberbutuh-apa-pun-cukup-klik-di-hp>.

- Fairuza, Fajar, and Nur Rahmawati Syamsiah. "Evaluasi Desain Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo Dalam Menanggapi Masa New Normal." *Seminar Ilmiah Arsitektur III*, 2022, 518–24.
- Falahudin, Iwan. "Pemanfaatan Media Dalam Pembelajaran." *Jurnal Lingkar Widyaishwara* 1, no. 4 (2014): 104–17.
- Fatmawati. *Komunikasi Korporat Teori Dan Praktis. Book Chapter*, 2021.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Global Eksekutif Teknologi*, 2022. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAAJ&hl=en>.
- Fidrian, Sonny, Idi Dimiyati, Ail Muldi, and Eka Elviani Srilestari. "Komunikasi Pelayanan Terpadu Berbasis Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan" 3 (2023): 5293–5305.
- Firmansyah, Aditya Cholif, and Brillian Rosy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat" 1, no. 2 (2021): 82–93.
- Hadi Tuasikal. "Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi." *Justisi*, 2019, 8–20.
- "Hasil Obervasi Melalui Dokumentasi." 2024.
- Hasyem, Muhammad, and Ferizaldi Ferizaldi. "Fenomena Pungli Dan Patologi Birokrasi." *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)* 14, no. 2 (2020): 147–62.
- Ilhami, Rizky. "Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor." *Jurnal Administrasi Publik* 2, no. 2 (2020): 10.
- Jayanti, Sri Nur. "Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital," 2023.
- Lenaini, Ika. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling." *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39.
- Mahsyar, Abdul. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2 (2011): 81–90.
- Mariana, Rina. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Dalam Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Melalui Media Sosial Instagram," 2022.
- Nurfitri, Rastri Kusumaningrum, and Ramadhani Muhammad. "Strategi Komunikasi Humas Dispendukcabil Surabaya Dalam Meningkatkan Citra Positif Pelayanan Adminduk Melalui Instagram @SWARGALOKA.SUB"



VII, no. li (2024): 14–25.

Pangestu, Rizki Agung. “Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Muaro Jambi,” 2022.

Perwakilan. “Survei Ombudsman, Hanya 9 Pemda Di Jatim Raih Kepatuhan Tinggi Pelayanan Publik.” Ombudsman.go.id, 2021. <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--survei-ombudsman-hanya-9-pemda-di-jatim-raih-kepatuhan-tinggi-pelayanan-publik>.

Pohan, Desi Damayani, and Ulfi Sayyidatul Fitria. “Jenis Jenis Komunikasi” 2, no. 3 (2021): 29–37.

Qadiri, Fajri Salamil, and Itok Wicaksono. “Inovasi Digital Berbasis Aplikasi Mall Desa Dalam Sektor Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember.” *Pubmedia Social Sciences and Humanities* 1, no. 2 (2023): 1–9.

Rahartri. “Media Komunikasi Efektif Pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus Di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (Puspiptek).” *Pustakawan* 26, no. 2 (2019): 109–17.

Rama, Muhamad Irfan, Yuliana Musin, and Takwim. “Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Konawe (Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab . Konawe)” 4 (2024): 4370–80.

Rauf, Rahyunir, and Sri Maulidiah. *Pemerintahan Desa. ZANAFSA*. Vol. 5, 2015.

Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif” 17, no. 33 (2018): 81–95.

Ristiani, Ida Yunari. “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.” *Coopetition* 11, no. 2 (2020): 165–78.

Roman Hadi Saputro, and Safriansyah. “Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0.” *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 9, no. 1 (2021): 89–101.

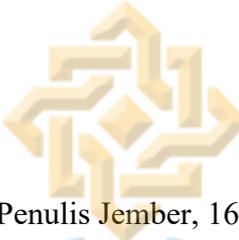
Sandika, Doni. “Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024.” 2024.

———. “Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 17 Mei 2024,” n.d.

———. “Penulis Melakukan Wawancara Pra Survei Tentang Mall Desa Di Desa Sidomulyo, 23 Februari 2024.” 2024.

Sidomulyo, Deswita. “Mudah Dan Gratis Mengurus Surat Di Malldesa Dalam Podcast (WAYAHE NGOCEH),” 2024. <https://vt.tiktok.com/ZS2xRCT1u/>.

Sugiman. “Pemerintahan Desa.” *Jurnal Binamulia Hukum* 7, no. 1 (2018): 82–95.

- 
- Sunar. "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 16 Mei 2024." 2024.
- Susanto, Dedi, Risnita, and M Syahrani Jailani. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah." *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61.
- Wahyudi, Adi. "Diwawancarai Oleh Penulis Jember, 13 Mei 2024." 2024.
- Wibowo, Wisnu Tri. "Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan Mami Papi (Mall Mini Pelayanan Publik) Di Kecamatan Parung," 2023.
- Yuliana. "Pentingnya Strategi Komunikasi Dalam Berkomunikasi." *Journal: Sudut Pandang* 2, no. 1 (2021): 1–5.
- Zahro, Fatimatuz. "Pemprov Jatim Raih Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik Predikat Kualitas Tertinggi Dari Ombudsman." *SURYA.Co.Id*, 2023. <https://surabaya.tribunnews.com/2023/12/15/pemprov-jatim-raih-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-predikat-kualitas-tertinggi-dari-ombudsman?page=all>.
- Zamzami, and Wili Sahana. "Strategi Komunikasi Organisasi." *Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 1 (2021): 25–37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
LAMPIRAN-LAMPIRAN
J E M B E R



MATRIKS PENELITIAN

Judul	Fokus Penelitian	Sub Variabel	Sumber data	Metode Penelitian
Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember	Bagaimana strategi komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat sidomulyo	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi • Komunikasi • Media komunikasi • Mall pelayanan publik 	Data Primer Sekertaris pemerintah, Ketua media center, dan Wakil BPD	Pendekatan Penelitian Kualitatif Jenis Penelitian Studi kasus Teknik Pengumpulan Data Observasi, wawancara, dan dokumentasi Keabsahan Data Menggunakan Triangulasi sumber
	Apa saja media yang digunakan pemerintah desa dalam menyampaikan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat sidomulyo		Data Sekunder Situs web sidomulyo, aplikasi MallDesa, dokumentasi atau gambar, media sosial	
	Apa saja tantangan pemerintah desa dalam menyampaikan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa kepada masyarakat sidomulyo			



PEDOMAN WAWANCARA

Fokus	Pertanyaan	Narasumber
Strategi komunikasi	Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan pemerintah?	Adi Wahyudi dan Doni Sandika
	Apakah tujuan pemerintah sudah tercapai?	Doni Sandika dan Adi Wahyudi
	Melalui teknis apa saja untuk memulai perencanaan dalam membentuk mall pelayanan publik	Doni Sandika
	Bagaimana langkah-langkah strategi komunikasi yang digunakan?	Doni Sandika
	Apa saja komponen strategi yang dilakukan tim media dalam menyampaikan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa	Doni Sandika
	Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan dan penyusunan program?	Doni Sandika
	Apa tujuan pemerintah dalam menciptakan mall pelayanan publik?	Adi Wahyudi dan Sunar
	Sebelum pada akhirnya Mall Desa diciptakan, apa saja yang menjadi faktor hingga pemerintah diharuskan membentuk suatu mall pelayanan publik?	Adi Wahyudi dan Doni Sandika
Media Komunikasi	Bagaimana tim media center menentukan media yang akan digunakan?	Doni Sandika
	Berdasarkan media yang telah digunakan, jenis media apa yang digunakan?	Doni Sandika
	Siapa saja yang terlibat dalam sosialisasi tersebut?	Doni Sandika
	Apa saja pokok pembahasan yang meliputi didalamnya?	Doni Sandika
	Selain diadakannya sosialisasi, adakah cara lain yang dilakukan oleh	Doni Sandika



	tim media center?	
	Siapa saja yang memiliki peran dalam menyampaikan mall pelayanan publik berbasis aplikasi MallDesa	Doni Sandika dan Sunar
Tantangan yang dihadapi	Adakah faktor yang menyebabkan pemerintah atau tim media center kesulitan untuk menyampaikan sistem mall pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat?	Doni Sandika
	Adanya tantangan yang dihadapi dalam penyampaian, lalu bagaimana tim media center dalam menyiasatinya agar masyarakat mampu memahami sekaligus menerima adanya sistem tersebut?	Doni Sandika

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Informan	Kegiatan
1	Jum'at, 23 Februari 2024	Doni Sandika	Melakukan pra survey dalam menentukan judul
2	Rabu, 08 Mei 2024	Doni Sandika	Penyerahan surat izin penelitian
3	Minggu-Senin, 12-13 Mei 2024	Doni Sandika dan Adi Wahyudi	Melakukan wawancara dan observasi Aplikasi Maldesa
4	Kamis, 16 Mei 2024	Sunar	Melakukan wawancara
5	Jum'at, 17 Mei 2024	Doni Sandika	Melakukan wawancara dan observasi terkait dokumentasi pada kegiatan sosialisasi dan <i>Giveaway</i> melalui media sosial
6	Senin, 20 Mei 2024	Doni Sandika	Melakukan observasi terkait profil desa sidomulyo

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



PEDOMAN OBSERVASI

No	Aspek	Kebutuhan
1	Tujuan	Untuk mengetahui sebuah informasi atau data dari suatu objek baik berupa kondisi, bentuk maupun tampilan pada objek
2	Objek observasi	Melakukan pengamatan terkait mall pelayanan publik berbasis aplikasi malldesa
		Melakukan pengamatan terkait hasil dokumentasi pada kegiatan sosialisasi dan <i>giveaway</i> melalui media sosial
		Melakukan pengamatan terkait profil desa
3	Waktu	Kondisional
4	Alat	Kertas, bolpoin, dan HP

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Lestari

NIM : D20191024

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Dakwah

Institut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa hasil penelitian ini atau karya ilmiah yang dibuat tidak ada unsur penjiplakan dari karya orang lain ataupun dibuatkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip sebagai referensi dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Jember, 02 September 2024

Saya menyatakan



Ayu Lestari
NIM. D20191024

06/05/24, 11.02

J-KREP – JEMBER KESBANGPOL REKOMENDASI PENELITIAN – BAKESBANGPOL – KABUPATEN JEMBER



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Camat Silo
 Kabupaten Jember
 di -
 Jember

SURAT REKOMENDASI
 Nomor : 074/1411/415/2024

Tentang
PENELITIAN

- Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember, 02 Mei 2024, Nomor: B. 1308/Un.22/6.a/PP.00.9/5/2024, Perihal: Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

MEREKOMENDASIKAN

Nama : Ayu Lestari
 NIM : D20191024
 Daftar Tim : -
 Instansi : UIN KHAS Jember/Dakwah/Komunikasi dan Penyiaran Islam
 Alamat : Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136
 Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Mall Pelayanan Publik Di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember
 Lokasi : Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember Jawa Timur
 Waktu Kegiatan : 06 Mei 2024 s/d 31 Mei 2024

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
 2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
 3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember
 Tanggal : 03 Mei 2024
KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER

Ditandatangani secara elektronik



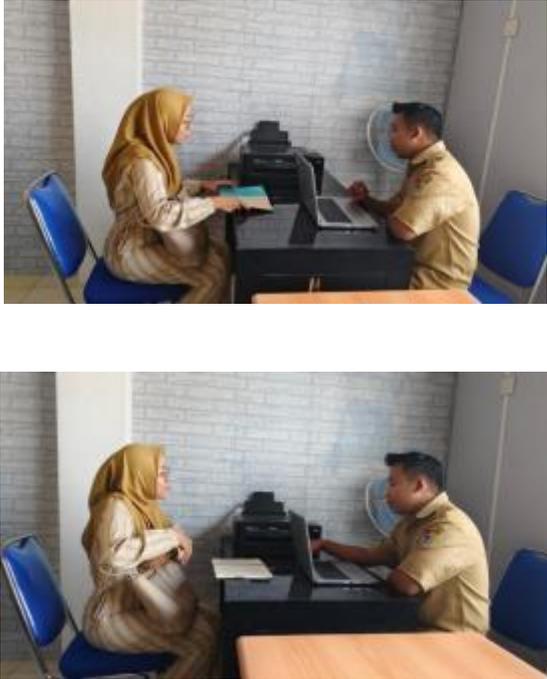
j-krep.jemberkab.go.id

Drs. SIGIT AKBARI, M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650309 198602 1 002

Tembusan :
 Yth. Sdr. 1. Dekan Fakultas Dakwah
 UIN KHAS Jember
 2. Mahasiswa ybs.

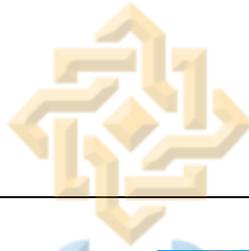


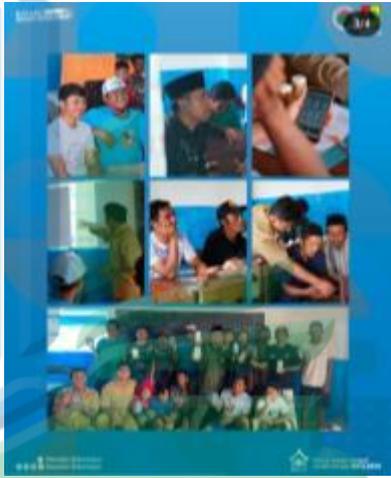
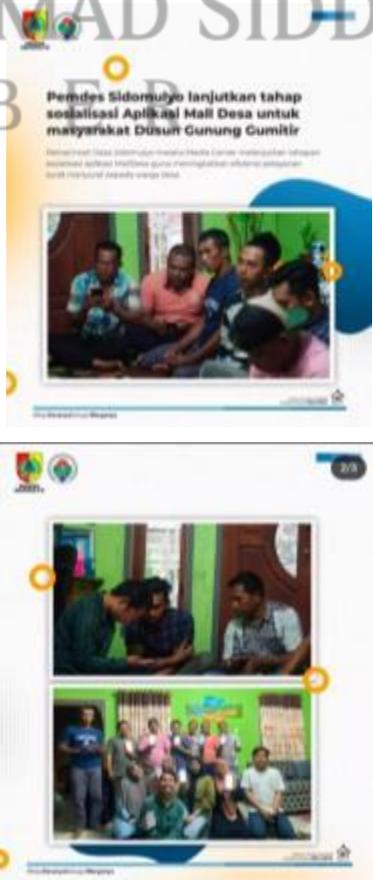
DOKUMENTASI

No	Kegiatan	Dokumentasi
1	<p>Wawancara dengan mas Adi Wahyudi selaku sekertaris desa. Di kediaman mas Adi, 13 Mei 2024</p>	 <p><i>Sumber: Diambil pada saat wawancara 1</i></p>
2	<p>Wawancara dengan mas Doni Sandika selaku ketua tim media center. Di kantor desa, 13 & 17 Mei 2024</p>	 <p><i>Sumber: Diambil pada saat wawancara 2</i></p>

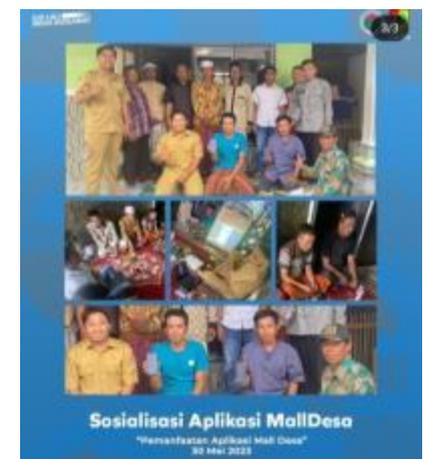
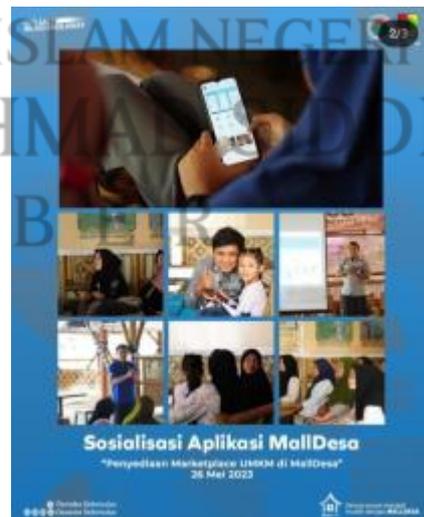
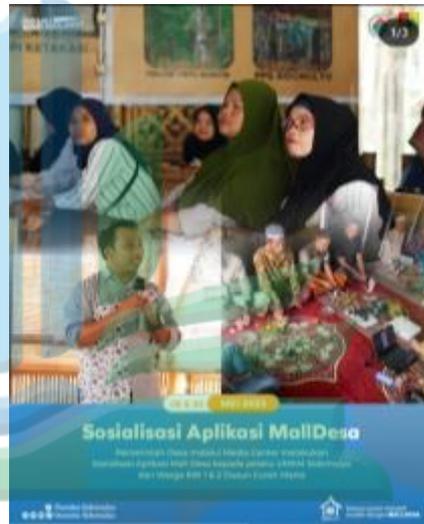
3	Wawancara dengan bapak Sunar selaku wakil BPD. Di kediaman bapak Sunar, 16 Mei 2024	 <p>Sumber: Diambil pada saat wawancara 3</p>
4	Melakukan sosialisasi dengan masyarakat di dusun curah manis, 06 Juni 2023	 <p>Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 1</p>

5	Melakukan sosialisasi dengan masyarakat di dusun curah damar	 <p>Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 2</p>
6	Melakukan sosialisasi dengan masyarakat di dusun krajan, 9 & 13 Juni 2023	



		 <p>Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 3</p>
<p>7</p>	<p>Melakukan sosialisasi dengan masyarakat di dusun gunung gumitir</p>	 <p>Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 4</p>

8 Melakukan sosialisasi dengan warga RW 1 & 2 dusun curah manis, 26 & 30 Mei 2023

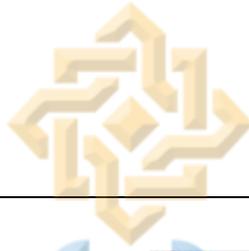


Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 5

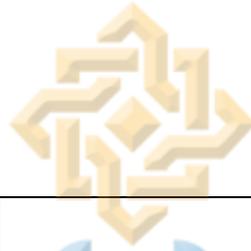
9 Pengumuman
Giveaway di
Instagram
dengan periode
01-04 Juni 2023



Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 6



<p>10</p>	<p>Melakukan promosi di media sosial Instagram</p>	<p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p> <p>Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 7</p>
<p>11</p>	<p>Evaluasi yang dikemas dalam forum FGD dengan mahasiswa UNMUH Jember</p>	



Sumber: Dari instagram desa sidomulyo 8

12. Berbincang dalam podcast dengan host dari salah satu perangkat desa dan bintang tamu tentang kemudahan dalam memberikan layanan pada aplikasi Malldesa



Sumber: Dari akun Tiktok Desawita sidomulyo 1



BIODATA PENULIS



Nama : Ayu Lestari

NIM : D20191024

Tempat Tgl Lahir : Jember, 29 Agustus 2000

Alamat : Jl. Pattimura. Onjur, Rt 003 Rw 005 Desa Sempolan, Kec.

Silo. Kab. Jember Jawa Timur

Email : ayu88699@gmail.com

Fakultas : Dakwah

Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Semester : XI

Riwayat pendidikan :

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1) TK Tunas Tani | 2006 - 2007 |
| 2) SDN Sempolan 02 | 2007 - 2013 |
| 3) MTs Unggulan Nuris | 2013 - 2016 |
| 4) SMA Nuris Jember | 2016 - 2019 |
| 5) UIN KHAS Jember | 2019 - Sekarang |