



## **POLICY BRIEF**

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI BOT TELEGRAM DI DESA KARANGSATRIA KABUPATEN BEKASI**

**MUHAMMAD WIDIGDO RACHMAN, S.IP**

**Prof. Dr. EVI SATISPI, M.Si**

**Dr. KHAERUL UMAM NOER, M.Si**

**NIDA HANDAYANI, S.IP., M.Si**

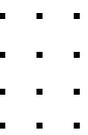
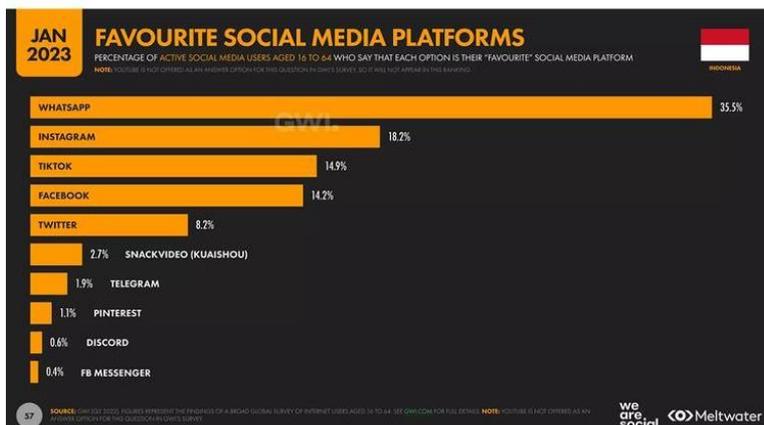
**DR. MAYA PUSPITA DEWI, M.Si**

**2024**

# PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah ialah fungsi pelayanan, yang meliputi pelayanan publik atau pelayanan umum (Rinaldi, 2012:22). Menurut Kepmen PAN No.63 tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Semakin mudahnya akses pelayanan merupakan dambaan bagi seluruh masyarakat indonesia, menurut Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L (1990) ada 3 aspek penentu kualitas pelayanan yaitu aspek *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphathy* (perhatian) pemanfaatan social media merupakan salah satu cara peningkatan kualitas pelayanan melalui modernisasi dengan memanfaatkan teknologi, mulai dari pemanfaatan aplikasi berbasis android, aplikasi berbasis website maupun social media. Indonesia pada tahun 2023 Indonesia tercatat memiliki pengguna media sosial sebanyak 167 juta, penggunaanya terbagi menjadi beberapa platform media sosial semacam facebook, instagram, Tiktok, Twitter, WhatsApp, telegram dan masih banyak lagi terlihat pada tabel berikut :



**Pemerintah selain membangun website seringkali juga memanfaatkan social media, salah satu keunggulan penggunaan social media ialah lebih mudah menjangkau masyarakat. Penggunaan website maupun aplikasi memiliki kekurangan dimana biaya pembuatan dan pengembangannya cukup mahal dikarenakan memerlukan sumberdaya yang mumpuni, oleh karenanya, penggunaan aplikasi atau website biasanya hanya dapat dilakukan pemerintah tingkat kabupaten atau kota karena memiliki anggaran yang cukup, namun bagaimana dengan pemerintah tingkat kecamatan atau desa dimana statusnya merupakan pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat ? tentu dengan anggaran yang hanya berjumlah sekitar 900-1M/tahun anggaran rasanya tidaklah semua desa bisa dapat membuat website maupun aplikasi sebagai sarana pelayanan masyarakatnya.**

**Pelayanan administrasi di desa Karangsatria Kabupaten Bekasi salah satu yang masing menggunakan sistem manual dimana pengajuan pelayanan administrasi harus datang ke kelurahan, walaupun sudah menggunakan sistem PATEN dimana pelayanannya satu pintu namun tentunya akan memudahkan masyarakat jika memiliki layanan secara Online, sehingga masyarakat tidak diharuskan datang.**

**Dengan digunakannya sistem pelayanan secara online juga dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat, tentu ini sesuai dengan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :**

1. **Kesederhanaan**, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, muda dipahami dan dilaksanakan
2. **Kejelasan**, dalam arti adanya kejelasan mengenai :
  - a. **Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.**
  - b. **Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.**
  - c. **Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.**
3. **Kepastian Waktu**, dalam arti pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi**, dalam arti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. **Keamanan**, dalam arti bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung jawab**, dalam arti pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**, dalam arti bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun rama serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
8. **Kenyamanan**, dalam arti bahwa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat disertai dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain – lain.

# REKOMENDASI

## PENGUNAAN SARANA BOT TELEGRAM

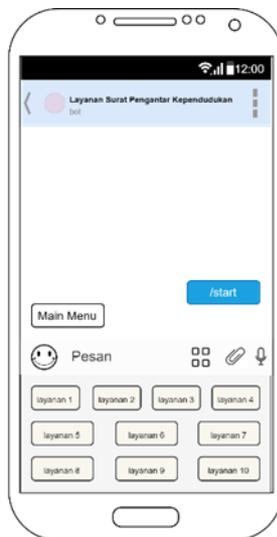
Telegram merupakan salah satu aplikasi sosial media yang cukup banyak digunakan oleh orang Indonesia setelah whatsapp, aplikasi ini menawarkan fitur tersendiri yang tidak ada di aplikasi whatsapp yaitu fitur BOT, dimana pengguna dapat membuat akun yang sudah di program dengan menggunakan kode perintah yang telah disiapkan sebelumnya, dan yang membuatnya istimewa adalah penggunaan BOT ini gratis pada aplikasi telegram dan penggunaanya cukup mudah. Langkah yang bisa dilakukan dalam penggunaan BOT telegram ini sebagai berikut :

## TAHAP PERENCANAAN DESIGN

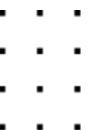
Terdapat lima jenis layanan di Desa Karangatria, yaitu membuat akta kelahiran, membuat kartu keluarga, surat nikah, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), SKU (Surat Keterangan Usaha), dan surat kematian. Masing-masing layanan memiliki persyaratannya, Maka menu pelayanan d design berdasarkan 5 pelayanan tersebut.



Kiri



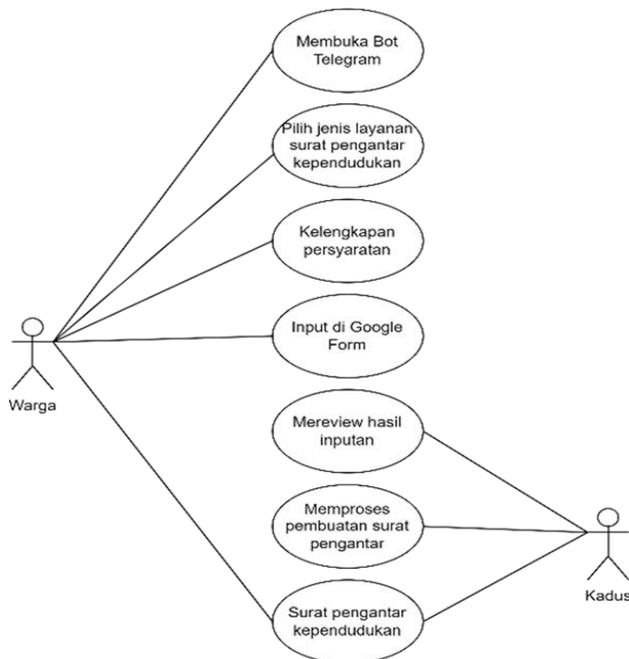
Kanan



## TAHAP PERANCANGAN ALUR KORDINASI

Langkah selanjutnya ialah membuat diagram activity (alur kerja), berikut adalah rancangan perbuatan aktor dalam pelaksanaan penggunaan Bot Telegram.

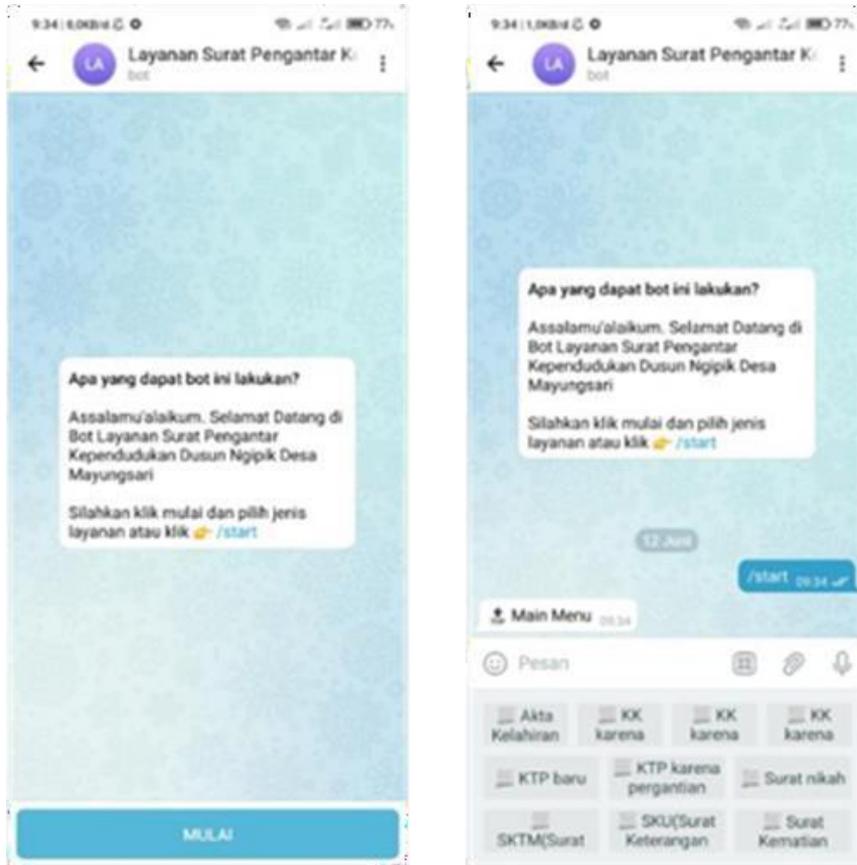
Gambar 1



Pada gambar di atas dapat dilihat alur penggunaan bot telegram (1) ketika warga membuka Bot Telegram (2) dan memilih layanan, selanjutnya warga akan ditunjukkan syarat pengajuan (3) kemudian diharuskan melengkapi berkas, setelah berkas dirasa lengkap klik link google form yang dikirim dari BOT, selanjutnya pemohon akan melengkapi berkas di google form (4) jika persyaratan sudah dilengkap kemudian klik kirim, KADES akan menerima jawaban dari warga melalui Google Form (5) dan mereview kesesuaian berkas jika berkas tidak sesuai KADES akan memberitahu warga melalui Telegram, jika berkas sesuai maka bisa dilanjutkan untuk pembuatan surat pengantar kependudukan oleh KADES dan setelah dibuat maka KADES akan mengirimkan surat pengantar ke warga melalui personal message Telegram.

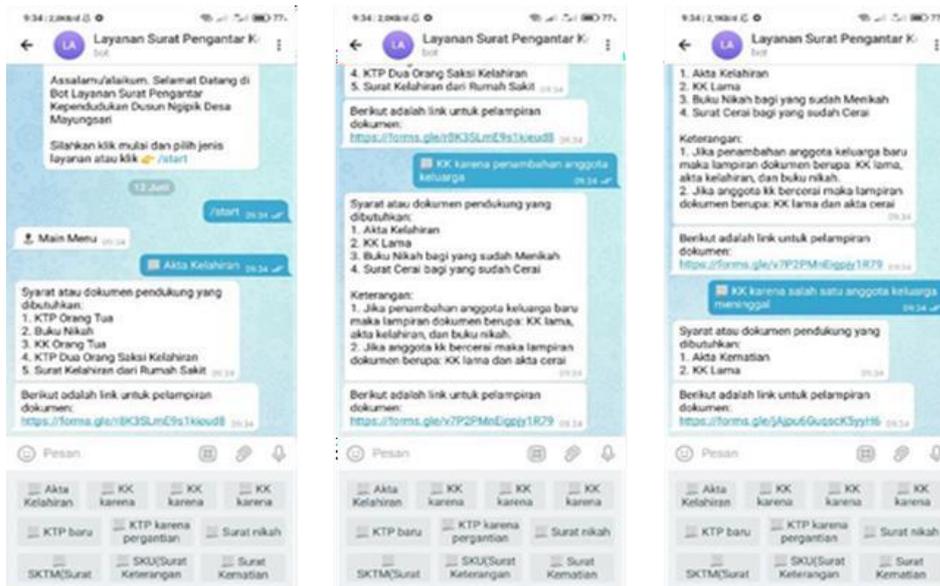
. . .  
. . .  
. . .  
. . .

Gambar 2

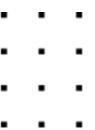


\*Tampilan chat pertama kali

Gambar 3



\*Tampilan Menu



# POLICY BRIEF

**Gambar 4**

The screenshot shows a Google Form titled "Akta Kelahiran" (Birth Certificate). The form includes several sections for document uploads and personal information:

- Buku Nikah**: Upload "BUKU NIKAH.docx".
- KK Orang Tua \***: Upload "KK ORTU.docx".
- KTP dus orang saksi kelahiran \***: Upload "KTP SAKSI 1.docx" and "KTP SAKSI 2.docx".
- KTP Orang Tua \***: Upload "KTP ORTU 1.docx" and "KTP ORTU 2.docx".
- Surat kelahiran dari rumah sakit**: Upload "SURAT KELAHIR...".
- Personal Information**: Fields for "Nama Lengkap \*", "Nomor/Username Telegram \*", and "KTP Orang Tua \*".

At the bottom, there is a "Kirim" button and a "Kosongkan formulir" link.

Below the main form, a smaller window shows a confirmation message: "Akta Kelahiran - Jawaban Anda telah direkam." (Birth Certificate - Your answer has been recorded.) with a "Kirim jawaban lain" link.

\*Google form yang telah dikirim Bot

**Gambar 5**

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E
1	Timestamp	Nama Lengkap	Telegram	Akta Kematian	KK Lama
2	22/05/2023 5:47:09	Puja	081287028556	<a href="#">KK Lama.docx</a>	<a href="#">Akta Kematian.docx</a>

\*Tampilan data yang diterima Kepala Desa

## TAHAP PEMBUATAN BOT

**Langkah selanjutnya membuat Bot Telegram.**

- 1. Buka Aplikasi Telegram**
- 2. Pada kolom pencarian klik pencarian dan cari akun @BotFather**
- 3. Klik akun BotFather yang bercentang biru**
- 4. Klik Start pada kolom chat**
- 5. Klik menu perintah /newbot**
- 6. Masukan nama bot min 5 karakter dan max 32 karakter**
- 7. Masukan username bot yang diakhiri dengan (-bot)**
- 8. Setelah itu, pengguna akan mendapatkan token API, simpan token ini untuk mengendalikan bot**

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Andi Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra . (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.

Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.

### Sumber Jurnal

Zeithaml, V. A. (2011). *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*

Adioko Dian, Hendradi Purnowo, Nugroho setya (2023) *Sistem Layanan Surat Pengantar Kependudukan dengan Menggunakan Telegram Bot*. *Klik : Kajian Ilmiah informatika dan Komputer* Vol 4, No 1, Agustus 2023, Hal 103-113 <https://djournals.com/klik>

DOI : 10.30865/klik.v4i1.1055

### Sumber undang-Undang

Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

### Sumber Internet

<https://www.pramborsfm.com/tech/10-media-sosial-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia-2023> (diakses 24 januari 2024)

