

INTISARI

Kegiatan magang dan mini riset ini ditujukan guna memperoleh pengetahuan seputar proses perancangan program dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tawang dalam implementasi layanan *e-government* di masa pandemi. Hal tersebut menjadi penting untuk dikaji karena pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi merupakan hal baru dalam lingkup Desa Tawang. Prinsip *e-government* bertujuan untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Sebagai implementasi terhadap konsep *e-government*, Pemerintah Desa Tawang menerapkan penggunaan aplikasi 'Tawangku' sebagai media komunikasi dengan masyarakat. Kehadiran aplikasi 'Tawangku' kemudian diharapkan dapat menjadi sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tulisan ini terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama merupakan laporan magang yang berisi deskripsi kegiatan sehari-hari yang telah dilakukan oleh penulis selama empat minggu, kendala yang ditemui serta pengalaman lainnya penulis dapatkan selama mengikuti seluruh kegiatan didalam Kasi Pelayanan Pemerintah Desa Tawang secara langsung. Sementara bagian kedua merupakan laporan mini riset yang memuat analisa terkait implementasi serta upaya Pemerintah Desa Tawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi 'Tawangku'. Dari kegiatan magang ini dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Tawang mampu menunjukkan perannya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun sangat

disayangkan, kurangnya komitmen Pemerintah Desa Tawang sebagai aktor penyokong pelayanan publik membuat kualitas pelayanan tidak mengalami peningkatan yang signifikan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Media Berbasis Android, Pemerintah Desa Tawang*

ABSTRACT

Internships and mini-research are used to gain knowledge about the process of designing programs and activities carried out by the Tawang Village Government in implementing e-government services during the pandemic. This is important to study because public services using information and communication technology are now within the scope of Tawang Village. The principle of e-government aims to make public services more effective and efficient. As an implementation of the e-government concept, the Tawang Village Government applies to the use of the 'Tawangku' application as a medium of communication with the community. The presence of the 'Tawangku' application is then expected to be a means of improving the quality of public services.

This paper is divided into two parts. The first part is an internships report which contains a description of the daily activities that have been carried out by the author for four weeks, the obstacles encountered, and other experiences the author got while participating in all activities in the Head of the Tawang Village Government Service directly. The second part is a mini-research report that contains the analysis of implementation and efforts of the Tawang Village Government in improving the quality of public services through the 'Tawangku' application. From this internship, it can be seen that the Tawang Village Government can show its role in improving the quality of public services. Unfortunately, the lack of commitment from the Tawang

Village Government as an actor to support public services has made the quality of service not significantly improved.

Keywords: Public Services, Android-based Media, Tawang Village Government