

Efektivitas Website dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima

Oleh:

Mei Firdaus Nuzula

Nama Dosen Pembimbing :

Isna

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo



Pendahuluan

Latar belakang penelitian ini berfokus pada bagaimana penggunaan Website Kembang Randu dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan. Dengan adanya website kembang randu ini masyarakat desa randu pitu dapat mengajukan pembuatan dokumen, mengakses informasi terkait program desa serta mendapatkan pelayanan administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor desa. Di dukung dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Pasuruan tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Nomor 31 Tahun 2021, yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penelitian ini menggunakan teori dari Campbell J.P yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, Tingkat Input dan Output dan Pencapaian tujuan yang menyeluruh

GAP MASALAH :

1. Keterbatasan jaringan internet desa
2. Literasi digital belum optimal
3. Tampilan fitur website belum sempurna
4. Digitalisasi pelayanan masih kurang berjalan

Tabel 1.1 Aktivitas pada website kembangrandu tahun 2024-2025

Sumber : Pemerintah Desa Randupitu 2025

No	Jenis Layanan	Pengguna Layanan	
		2024	2025
1	Surat Keterangan Kematian	280	160
2	Surat Keterangan Kelahiran	220	290
3	Surat Keterangan Domisili	240	290
4	Surat Keterangan Kehilangan	90	60
5	Surat Keterangan Usaha	70	40

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana efektivitas website “Kembang Randu” dalam mendukung transformasi pelayanan publik di Desa Randupitu berdasarkan indikator Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat Input dan Output dan Pencapaian Tujuan yang menyeluruh ?

Metode

Aspek Metode	Deskripsi Ringkas
Jenis Penelitian	Penelitian kualitatif yang berfokus pada efektivitas website kembang randu dalam transformasi pelayanan publik
Lokasi Penelitian	Kantor Pemerintah Desa Randupitu Kec. Gempol Kab. Pasuruan
Fokus Teori	Efektivitas Campbell J.P dengan indikator Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, Tingkat Input dan Output serta Pencapaian tujuan menyeluruh
Teknik Penentuan Informan	Purposive Sampling dipilih karena dianggap mengetahui informasi terkait penerapan website kembang randu
Informan Penelitian	Kepala Desa Randupitu, Ketua Seksi Pemerintahan dan salah satu masyarakat desa randupitu
Teknik Pengumpulan Data	Observasi, Wawancara, dokumentasi lapangan dan studi pustaka
Jenis Data	Data primer dan data sekunder
Teknik Analisis Data	Model Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil

- 1. Keberhasilan Program:** Website "Kembang Randu" dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan layanan administrasi digital, memudahkan akses ke informasi desa, dan mempercepat proses pelayanan. Penerapan website juga mendorong peningkatan penggunaan layanan online dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan manual, sehingga layanan menjadi lebih praktis dan efisien.
- 2. Keberhasilan Sasaran :** Website telah mencapai sasaran utama untuk Menyediakan layanan kepada masyarakat, terutama kelompok usia produktif yang lebih mudah beradaptasi dengan teknologi. Namun, pemanfaatan website masih rendah pada kelompok masyarakat tertentu, seperti orang tua atas masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi, yang membutuhkan pendampingan dan sosialisasi secara berkala.
- 3. Kepuasan Terhadap :** Masyarakat didukung oleh ketersediaan informasi yang jelas, kemudahan proses pelayanan, dan respons pemerintah desa terhadap masukan masyarakat untuk pengembangan layanan yang meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan pemerintah desa.
- 4. Tingkat Input dan Output :** Pemanfaatan sumber daya seperti perangkat pendukung, jaringan internet, dan peran perangkat desa dalam pelaksanaan layanan digital menunjukkan output seperti ketersediaan layanan administrasi online, peningkatan penggunaan layanan digital, dan efisiensi waktu dan biaya untuk masyarakat dan pemerintah desa
- 5. Tujuan yang Menyeluruh :** Penggunaan website membantu mengubah pelayanan publik desa menjadi sistem digital yang lebih canggih, transparan dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Website tidak hanya membantu proses administrasi saja akan tetapi juga membantu meningkatkan tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan potensi sosial dan ekonomi masyarakat

Pembahasan

Di Desa Randupitu, pelaksanaan program website pelayanan publik "Kembang Randu" telah menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan desa telah nyata meningkatkan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan indikator efektivitas program, website desa dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses ke layanan, mempercepat proses pengurusan administrasi, dan memperluas penyebaran informasi pelayanan desa kepada masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor. Dalam hal efisiensi, situs web desa membantu mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk layanan, mengurangi jumlah antrean pelayanan manual, dan mendukung penggunaan dokumen digital yang lebih praktis dan efektif. Karena tidak semua orang, terutama mereka yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan teknologi, mampu menggunakan layanan digital secara mandiri, ada keterbatasan dalam hal kesetaraan pemanfaatan layanan.

Untuk menunjukkan responsivitasnya, pemerintah desa melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, mendorong orang menggunakan layanan digital, dan menerapkan sistem pelayanan hybrid yang memungkinkan orang menggunakan layanan manual sebagai alternative. Selain itu, situs website desa tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk Menyediakan layanan administrasi, tetapi juga mulai berkontribusi pada peningkatan ekonomi masyarakat melalui berbagai layanan digital yang disediakan oleh desa. Oleh karena itu, program website kembang randu, yang merupakan inovasi pelayanan publik digital di tingkat desa, telah berhasil. Meskipun demikian, transformasi digital yang dilakukan belum sepenuhnya berhasil karena tingkat literasi digital masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi. Untuk membuat pemanfaatan layanan digital lebih merata dan berkelanjutan, diperlukan penguatan edukasi digital, pengembangan sistem, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Temuan Penting Penelitian

Temuan penting dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan website kembang randu tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga membuat informasi desa lebih jelas dan lebih terbuka bagi masyarakat. Website membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang desa dengan lebih cepat dan akurat, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Selain itu, penyediaan layanan digital memperkuat kesiapan desa untuk mengalami transformasi berkelanjutan ke sistem pemerintah berbasis elektronik. Keberhasilan program juga dipengaruhi dari adanya komitmen pemerintah desa dalam melakukan pengelolaan sistem, pembaruan layanan, dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia untuk mengelola layanan digital.

Manfaat Penelitian

- **Bagi Pemerintah Desa dan Pemerintah Daerah**
Menjadi masukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital agar penerapan website desa dapat berjalan lebih merata, berkelanjutan, serta terintegrasi dengan sistem pelayanan pemerintah daerah.
- **Bagi Aparatur/Operator Pelayanan Desa**
Membantu memahami kendala implementasi layanan digital di lapangan sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya bagi kelompok masyarakat yang masih mengalami keterbatasan literasi digital.
- **Bagi Masyarakat Desa Randupitu**
Memberikan pemahaman mengenai pentingnya pemanfaatan layanan digital desa serta mendorong peningkatan literasi digital masyarakat agar mampu mengakses pelayanan publik secara mandiri, cepat, dan mudah.
- **Bagi Akademisi dan Ilmu Administrasi Publik**
Menambah referensi kajian mengenai evaluasi program pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada implementasi digitalisasi pelayanan desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan modern.
- **Bagi Peneliti Selanjutnya**
Menjadi dasar dan rujukan dalam penelitian lanjutan terkait transformasi digital pelayanan publik desa, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat serta strategi peningkatan efektivitas program digitalisasi desa.

Referensi

- [1] A. Sunaryo and I. Rosidi, "Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)," *J-Kls J. Komun. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 189–196, 2020.
- [2] I. Pendahuluan, "Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik," no. 20, pp. 2010–2025, 2025.
- [3] E. Sufianti, "Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia," pp. 370–387, 2007.
- [4] A. Rinawati, "Transformasi Pendidikan untuk Menghadapi Globalisasi," *Ekuitas J. Pendidik. Ekon.*, vol. 1, no. 1, 2015, doi: 10.23887/ekuitas.v3i1.12783.
- [5] P. Utami, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas," *PAPATUNG J. Ilmu Adm. Publik, Pemerintah. dan Polit.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, 2023, doi: 10.54783/japp.v6i2.726.
- [6] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *Usman (2004:7)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsraf.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- [7] S. R. Wicaksono, *Konsep Dasar E-Government*, no. June. 2023. doi: 10.5281/zenodo.8004026.
- [8] R. H. Indra Syahputra Marpaung, Nurbaya Harianja, Muallim Hasibuan, "Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City Di Kabupaten Tapanuli Selatan," *Concept J. Soc. Humanit. Educ.*, vol. 2, no. 3, pp. 103–114, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.55606/concept.v2i3.552>
- [9] I. Kabupaten Pasuruan, *Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Pasuruan Nomor 31 Tahun 2021*. pp. 202–204. doi: 10.36074/grail-of-science.24.09.2021.37.
- [10] R. Hidayat, M. Stianto, M. I. Mahmud, T. P. Bachtiar, K. A. Febriana, and L. Turohmah, "Transformasi Digital : Mengoptimalkan Website Desa Made Jombang sebagai Media Informasi dan Layanan Publik," vol. 5, no. 3, 2024.
- [11] K. Megantoro and J. T. Nugraha, "EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DALAM KONTEKS RELASI GOVERNMENT TO CITIZENS DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MAGELANG," pp. 73–90.
- [12] N. Isnaini and F. Sukmawati, "Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Website sebagai Media Informasi Desa," *JIMPS J. Ilm. Mhs. Pendidik. Sej.*, vol. 8, no. 4, pp. 5908–5912, 2023, [Online]. Available: <https://jim.usk.ac.id/sejarah>
- [13] O. Veronica *et al.*, "Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih," *Cetak J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 1, no. 12, pp. 1585–1590, 2022, [Online]. Available: <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/2154/1570>
- [14] K. Bastaman, A. Nawawi, and T. Taharudin, "Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang," *World Public Adm. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 169–191, 2020, doi: 10.37950/wpaj.v2i2.928.
- [15] A. Anisah and E. Soesilowati, "Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan," *Effic. Indones. J. Dev. Econ.*, vol. 1, no. 1, pp. 44–50, 2018, doi: 10.15294/efficient.v1i1.27218.
- [16] R. Primanda, "Effectiveness of the SMS Gateway Program for the Community by the Population and Civil Registry Office of Bintan Regency," *J. Public Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–7, 2017.
- [17] I. F. A. Rosita Dwi Nobianti, "VILLAGE INFORMATION SYSTEM (SID) EFFECTIVENESS IN IMPROVING VILLAGE ADMINISTRATIVE SERVICES [EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DESA (SID) DALAM," pp. 1–12.
- [18] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik.
- [19] D. P. Kaja *et al.*, "Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Website Sebagai Upaya Menuju Smart Village di," no. 1, pp. 1–10, 2025.
- [20] A. B. Muhammad Ichsan, Mohammad Reza Fahlevvi, "PEMANFAATAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DAERAH (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN)," *J. Pendidik. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 5, pp. 1287–1299, 2025, [Online]. Available: <https://calamus.id/index.php/edutik/article/view/60>
- [21] S. Aprilia, A. Wijaya, and S. Suryadi, "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)," *Wacana, J. Sos. dan Hum.*, vol. 17, no. 3, pp. 126–135, 2014, doi: 10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3.
- [22] G. K. P. Rokhamah, Pramugara Robby Yana & Nour Ardiansyah Hernadi, Faika Rachmawati, Irwanto, Nina Putri Hayam Dey, Eny Wahyuning Purwanti, Rosita Noviana Yudho Bawono, Rianto, Masruha, Kosasih, Maria Septian Riasanti Mola, Brian L. Djumaty, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori, Metode dan Praktik)*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- [23] G. A. T. Tirayoh and W. Waworundeng, "Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara," *Governance*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unsraf.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/48052?0Ahttps://ejournal.unsraf.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/48052/42555>

