

The Effectiveness of Village Websites in Providing Excellent Public Services [Efektivitas Website Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima]

Mei Firdaus Nuzula¹⁾, Isna Fitria Agustina^{*,2)}

¹⁾)Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnaagustina@umsida.ac.id

Abstract. *This document describes guidelines for Authors in writing an article in UMSIDA. This abstract section should be typed in Italic 10 pt font and number of words of 100-150. If the article is written in Indonesian, the abstract should be typed in English and Indonesian. Meanwhile, if the article is written in English, the abstract should be typed in English only. The abstract should be typed as concisely as possible and should be composed of: problem statement, method, scientific finding results, a short conclusion, and impact. The abstract should be typed in one paragraph only and two-columns format. All sections in the manuscript should be typed using Times New Roman font. Authors should use this document as their article template.*

Keywords- *Effectiveness; Village Website; Public Service; Digital Transformation; E-Government*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas website “Kembang Randu” sebagai media transformasi pelayanan publik di Desa Randupitu, Kabupaten Pasuruan. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan di tingkat desa. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website “Kembang Randu” cukup efektif dalam memberikan kemudahan akses layanan administrasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mempercepat proses pelayanan. Keberhasilan program ini dinilai melalui lima indikator efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, keseimbangan input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital sebagian warga, serta fitur teknis yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas SDM, serta kolaborasi dengan pemuda desa sebagai relawan digital agar transformasi pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.*

Kata Kunci - *Efektivitas; Website Desa; Pelayanan Publik; Transformasi digital; E-Government*

I. PENDAHULUAN

Banyak aspek kehidupan kita, terutama administrasi, telah berubah karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Semua jenis layanan publik, termasuk pemasaran dan pekerjaan kantor, kini dijalankan dengan kecepatan kilat dan akurasi yang tepat. Alasannya adalah media internet benar-benar membantu masyarakat dengan menyediakan sumber daya, khususnya di bidang informasi dan teknologi[1]. Setiap warga negara dan penduduk wajib mematuhi hukum dan peraturan yang mengatur barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh semua penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan mereka, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik. Untuk mencapai tujuan layanan publik, kualitas layanan harus selaras dengan keinginan masyarakat atau standar layanan secara umum. Pemerintah, dalam perannya sebagai penyelenggara, memiliki kewajiban untuk beradaptasi dengan kebutuhan warganya yang terus berkembang dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanannya. Penyediaan layanan publik kepada masyarakat adalah tanggung jawab utama pemerintah. Layanan yang diberikan kepada masyarakat, baik berbayar maupun gratis, dapat berupa tiga jenis: layanan yang disediakan oleh pemerintah, oleh pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau oleh pihak swasta itu sendiri[2]. Manusia adalah makhluk sosial yang bergantung pada orang lain untuk memenuhi beberapa kebutuhan dasar mereka, oleh karena itu ketika kita berbicara tentang layanan, kita tidak dapat memisahkannya dari masyarakat secara keseluruhan[3]. Dalam ensiklopedia untuk masyarakat umum, kata "transformasi" menggambarkan pergeseran fokus dari ilmu pengetahuan alam ke seni dan ilmu sosial. Setiap perubahan bentuk, tampilan, sifat, dan sebagainya, dapat dianggap sebagai perubahan wujud, baik fisik maupun non-fisik. Namun, menurut penjelasan Agus Salim dalam Rinawati[4], Menciptakan sesuatu yang berbeda adalah yang kita maksud ketika berbicara tentang transformasi. Di sisi lain, transformasi pelayanan publik adalah serangkaian langkah yang mencakup perubahan pada struktur, prosedur, dan budaya untuk mempersiapkan diri menghadapi perubahan lingkungan yang serba cepat. Meningkatkan

kualitas layanan, mengelola sumber daya, dan mengintegrasikan teknologi berbasis digital adalah beberapa contohnya[5].

Istilah "e-government" menggambarkan cara pemerintah menyebarkan informasi dan layanan kepada masyarakat umum melalui penggunaan jaringan komputer dan internet[6]. Istilah "e-government" menggambarkan cara pemerintah menyebarkan informasi dan layanan kepada masyarakat umum melalui penggunaan jaringan komputer dan internet, menurut wicaksono[7] dengan menerapkan E-government, masyarakat akan memperoleh sejumlah keuntungan. Keuntungan tersebut meliputi pengambilan keputusan yang lebih cepat, birokrasi yang lebih sedikit, pemanfaatan sumber daya yang lebih baik, platform informasi yang mudah diakses, serta akuntabilitas dan transparansi yang lebih besar dalam administrasi pemerintahan. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang membahas Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan E-Government, gagasan implementasi E-government telah disetujui sebagai suatu kewajiban. Instruksi Presiden menyatakan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik akan terwujud dari peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas yang dihasilkan oleh penggunaan TIK dalam administrasi pemerintahan[8].

Kantor Pemerintahan Desa Randupitu merupakan salah satu entitas pemerintahan di Kabupaten Pasuruan yang telah mengadopsi E-Government, atau Pemerintahan Elektronik. Untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan menyederhanakan proses administrasi, kantor desa ini telah menerapkan berbagai inovasi berbasis digital, termasuk situs web. Masyarakat kini dapat mengakses layanan yang sebelumnya manual dengan lebih cepat, jelas, dan efisien, sehingga menghemat banyak waktu dan tenaga dalam menangani urusan administrasi. Penerapan E-governance di Desa Randupitu memiliki dua tujuan utama: pertama, untuk mempercepat pelayanan; dan kedua, untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam berbagai aspek pemerintahan desa. Warga tidak perlu lagi mengunjungi kantor desa secara fisik untuk menyerahkan dokumen, mendapatkan informasi tentang program desa, atau menerima layanan administrasi; semua ini dimungkinkan melalui kemajuan teknologi ini. Untuk lebih memastikan bahwa kebijakan dan pilihan sesuai dengan kebutuhan warga, teknologi ini juga memungkinkan mekanisme komunikasi yang lebih terbuka antara masyarakat dan pemerintah desa. Sebagai bagian dari pelaksanaan Peraturan Bupati Kabupaten Pasuruan (PERBUP) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nomor 31 Tahun 2021, yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, upaya digitalisasi ini sedang dikembangkan[9]. Pemerintah Desa Randupitu berkomitmen untuk merangkul transformasi digital dan meningkatkan tata kelola untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan e-Government adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik tingkat desa sehingga lebih berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Desa Randupitu telah menemukan solusi inovatif untuk masalah pemasaran potensi desa, dan salah satu solusi tersebut adalah situs web Kembang Randu. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi tentang desa, potensinya, fasilitas kantornya, sejarah desa, elemen layanan publik digital, dan banyak lagi melalui situs web ini. Website ini dapat diakses melalui alamat URL <http://kembangrandu.online/> sehingga memudahkan warga maupun pihak luar yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang keunggulan dan peluang yang ditawarkan oleh Desa Randupitu. Sebagai pusat digital untuk layanan publik tingkat desa, situs web ini memfasilitasi komunikasi dan berbagi informasi antar warga[10]. Website kembang randu ini diresmikan pada akhir tahun 2023 dengan tujuan utama memberikan manfaat yang luas serta menciptakan suasana damai dan harmonis di antara warga serta dapat mempermudah masyarakat Desa Randupitu dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan desa yang baik berkualitas berbasis keterbukaan serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang *up to date*. Dalam penggunaan, situs web ini digunakan sebagai komponen pelayanan kepada masyarakat dengan mengarahkan orang ke fasilitas pelayanan publik dan menjadi media pemanfaatan baru yang memudahkan orang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan[11].

Tabel 1.1 Aktivitas pada website kembangrandu tahun 2024-2025

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

Sumber : Pemerintah Desa Randupitu 2025

Dari Tabel 1 data aktivitas layanan pada Website Kembang Randu menunjukkan bahwa penerapan pelayanan digital masih berada pada fase awal sehingga tingkat pemanfaatannya pada tahun 2024 belum sepenuhnya maksimal. Walaupun formulir telah tersedia secara online, penggunaannya masih terkonsentrasi pada beberapa layanan tertentu, seperti surat keterangan kematian sebanyak 280 pengajuan, kelahiran 220 pengajuan, domisili 240 pengajuan, kehilangan 90 pengajuan, serta surat keterangan usaha 70 pengajuan. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa masyarakat masih dalam proses beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis website. Memasuki tahun 2025, terlihat adanya pergeseran pola pemanfaatan layanan. Beberapa jenis pelayanan mengalami peningkatan, terutama pada surat keterangan kelahiran yang meningkat menjadi 290 pengajuan serta surat keterangan domisili yang juga mencapai 290 pengajuan. Di sisi lain, terjadi penurunan pada beberapa layanan, seperti surat keterangan kematian yang menjadi 160 pengajuan, surat keterangan kehilangan yang turun menjadi 60 pengajuan, serta surat keterangan usaha yang menurun menjadi 40 pengajuan. Perubahan tersebut dapat berkaitan dengan dinamika kebutuhan administrasi masyarakat pada periode tertentu.

Siapa pun dapat dengan cepat dan mudah menemukan berbagai informasi tentang program dan layanan publik desa di situs web ini. Situs web Kembang Randu menawarkan berbagai layanan publik, termasuk layanan surat menyurat di mana pengguna dapat meminta dokumen penting seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga (KK), izin usaha, surat keterangan berkelakuan baik, surat perubahan nama, surat keterangan tempat tinggal, surat hilang, akta kematian lama, akta kelahiran, dan banyak lagi. Sebagai salah satu layanan independen desa, situs web Kembang Randu menawarkan layanan surat menyurat di mana warga dapat mengakses dan mencetak berbagai formulir surat tanpa harus mengunjungi kantor desa secara langsung. Dengan adanya fitur layanan ini, masyarakat Desa Randupitu cukup mengakses website, kemudian pilih fitur menu utama dan layanan surat, kemudian pilih layanan surat yang akan diunduh dan cetak kemudian login menggunakan NIK yang sudah terdaftar dan kode PIN yang diperoleh dari operator desa untuk menjaga keamanan data pengguna. Setelah berhasil, masyarakat dapat mengisi blanko formulir, mengunduh dan mencetaknya. Setelah proses selesai, masyarakat dapat menentukan cara pengambilan atau pengiriman surat, bisa di ambil sendiri di kantor desa atau dikirim ke rumah menggunakan jasa ojek online jika diperlukan. Pelayanan surat yang tersedia tidak dipungut biaya, kecuali apabila menggunakan jasa pengantaran. Warga desa Randupitu berharap situs web ini dapat membantu mereka lebih mempercayai pemerintah. Waktu tunggu yang lama di kantor desa kini menjadi masa lalu berkat situs web ini, yang menyederhanakan semua tugas administratif. Mereka yang kesulitan datang ke balai desa secara langsung karena pekerjaan atau kurangnya transportasi akan merasa ini sangat bermanfaat. Kapan saja, di mana saja, warga dapat mengakses berbagai layanan hanya dengan menggunakan ponsel pintar. Program ini tidak hanya mempercepat layanan; tetapi juga membantu membuat tugas administratif, termasuk pengelolaan data demografis, menjadi lebih transparan dan akurat. Selain itu, pihak berwenang yang berwenang dapat memberikan informasi terkini dan komprehensif yang menampilkan identitas, kepercayaan, dan kekuatan desa dengan cara yang menarik dan mudah diakses [12].

Meskipun layanan administrasi berbasis website Kembang Randu telah menjadi langkah awal digitalisasi di Desa Randupitu, implementasinya masih menjumpai beberapa permasalahan teknis dan struktural. Infrastruktur yang tidak memadai, seperti cakupan jaringan internet yang tidak konsisten di lokasi pedesaan, merupakan masalah utama yang menyulitkan penduduk untuk menggunakan layanan yang tersedia secara andal. Di samping itu, kemampuan teknis perangkat desa dalam mengelola sistem masih terbatas, dan belum semua warga memiliki literasi digital yang memadai untuk mengakses layanan secara mandiri.

Masalah lain yang sering dikeluhkan adalah fitur-fitur teknis di dalam website yang belum sepenuhnya optimal, seperti kesulitan dalam mengunduh blanko permohonan dokumen. Tujuan utama digitalisasi, yaitu mengurangi interaksi tatap muka dan mempercepat proses pelayanan, belum sepenuhnya tercapai karena sebagian warga masih perlu hadir secara fisik di balai desa. Oleh karena itu, untuk menjamin transformasi pelayanan publik yang lebih adil, efektif, dan berkelanjutan, perlu meningkatkan kualitas sistem, mengembangkan sumber daya manusia, dan meningkatkan infrastruktur digital. Efektivitas suatu program, organisasi, atau kegiatan merupakan komponen penting dalam seberapa baik pencapaian tujuannya [13]. Jika tujuan yang direncanakan dapat dicapai secara paling efektif dengan sumber daya yang tersedia, maka rencana tersebut telah berhasil. Stress dalam bastaman [14] menegaskan bahwa seberapa baik suatu program menggunakan sumber daya dan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuannya sebagai suatu sistem yang terorganisir merupakan indikator yang kuat akan efektivitasnya.

Dalam hal ini, efektivitas tidak hanya mengukur keberhasilan dari segi pencapaian tujuan, tetapi juga memastikan bahwa proses pelaksanaannya tidak menghambat sumber daya yang ada maupun menimbulkan tekanan yang berlebihan bagi para pelaksana. Oleh karena itu, efektivitas harus diupayakan melalui strategi yang matang, koordinasi yang baik, serta evaluasi yang berkelanjutan agar suatu program atau kegiatan dapat berjalan secara optimal tanpa menimbulkan dampak negatif bagi sistem yang menjalankannya. Menurut Campbell J.P dalam [15] suatu kelompok atau lembaga dianggap efektif jika mampu melaksanakan semua fungsi utamanya dan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk menentukan seberapa efektif suatu program, para ahli membuat beberapa kriteria, menurut Cambel J.P dalam Primanda[16] terdapat 5 indikator diantaranya adalah: 1) Tingkat keberhasilan suatu program ditentukan oleh seberapa baik program tersebut memenuhi tujuannya dan menghasilkan hasil yang diinginkan, sebagaimana diukur oleh indikator yang telah ditentukan. 2) Keberhasilan program diukur dari pencapaian tujuan atau kelompok penerima manfaat yang telah ditetapkan. 3) seberapa puas peserta program dengan layanan yang mereka terima dan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Penerima manfaat menyatakan kepuasan terhadap kualitas program. Pemerintah, sebagai pencipta dan administrator program, akan mendapatkan evaluasi yang lebih baik jika kualitas program tinggi dan penerima manfaat puas. 4) Tingkat masukan dan keluaran, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya digunakan dalam kaitannya dengan hasil yang diberikan. Semua sumber daya (uang, waktu, dan tenaga kerja) yang masuk ke dalam suatu program dianggap sebagai masukan, dan barang dan jasa akhir yang muncul darinya dikenal sebagai keluaran. 5) keberhasilan program dalam mewujudkan tujuan yang dinyatakan merupakan ukuran dari tujuan keseluruhannya. Ini mencakup dampak jangka panjang yang dihasilkan serta kontribusi program terhadap perubahan positif dalam masyarakat atau bidang yang menjadi fokus program.

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Rosita Dwi Novianti dan Isna Fitria Agustina yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Desa”[17] yang menjabarkan implementasi SID di Desa Sekardangan sudah membantu meningkatkan pelayanan administrasi dan pengelolaan data desa. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena masih ada kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga efektivitas sistem masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian yang berjudul “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”[18] menunjukkan bahwa kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, dan program SIPRAJA telah berfungsi dengan baik. Operator diharapkan dapat terus membantu pendaftaran dan membimbing pengguna melalui program SIPRAJA jika terjadi kendala teknis pada aplikasi atau jika individu masih lebih memilih menggunakan layanan offline. Teknik pelayanan juga dinilai lebih efektif dan efisien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Gde Wikan Pradnya Dana dkk yang diberi judul “Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Website Sebagai Upaya Menuju Smart Village di Desa Peguyangan Kaja”[19] mengatakan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada kesiapan sumber daya dan optimalisasi pemanfaatan sistem, sedangkan hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan website desa mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, kemudahan akses layanan, serta mendukung digitalisasi pelayanan menuju smart village. Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Ichsan dkk yang berjudul “Pemanfaatan Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman)” [20] dengan temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan, aksesibilitas, keterbukaan informasi, dan partisipasi publik semuanya secara signifikan dipengaruhi oleh hasil adopsi e-Government. Sebagai contoh, waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan layanan administrasi kependudukan sekarang adalah 1-2 hari, dibandingkan dengan sebelumnya 3-5 hari. Meskipun demikian, masih ada sejumlah kendala yang harus diatasi, termasuk kurangnya sumber daya manusia untuk personel, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tidak memadai di lokasi terpencil, dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, pengamanan data pengguna, peningkatan infrastruktur, dan penyediaan pelatihan digital merupakan komponen penting dari strategi jangka panjang. Temuan menunjukkan bahwa kesiapan sosial dan kelembagaan masyarakat sama pentingnya dengan kesiapan teknologi agar e-Government berhasil. Selanjutnya, menurut penelitian yang berjudul “Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)”[21] meskipun merupakan alat yang efisien untuk penyebaran informasi publik, penelitian ini menemukan bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Jombang tidak menawarkan layanan publik elektronik (e-services) seperti kemampuan untuk mengunduh formulir.

Untuk mengevaluasi efektivitas website ini menjadi media untuk memberikan pelayanan dan informasi secara digital, serta untuk meninjau seberapa cepat pemerintah desa randupitu dapat menangani berbagai permintaan masyarakat dalam pengurusan dokumen yang ada, maka peneliti terdorong dalam meneliti “Efektivitas Website Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima”

II. METODE

Desa Randupitu di Kabupaten Pasuruan menjadi subjek penelitian kualitatif ini yang mengkaji bagaimana situs web Kembang Randu meningkatkan pelayanan publik. Menggambarkan dan menjelaskan secara akurat peristiwa dan fenomena di tingkat lapangan adalah salah satu tujuan utama penelitian kualitatif[22]. Lokasi pada penelitian berada di Kantor Pemerintah Desa Randupitu, dengan menggunakan teknik penentuan informan secara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan narasumber yang telah dipilih secara sengaja sebagai sumber data dan sesuai dengan pertimbangan tertentu[23]. Informan yang dipilih dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya Kepala Desa Randupitu, Kepala Seksi Pemerintahan Randupitu, dan masyarakat Desa Randupitu.

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber, seperti mereka yang mengunjungi situs web atau mengunduh formulir; data sekunder, di sisi lain, adalah informasi yang dikumpulkan oleh

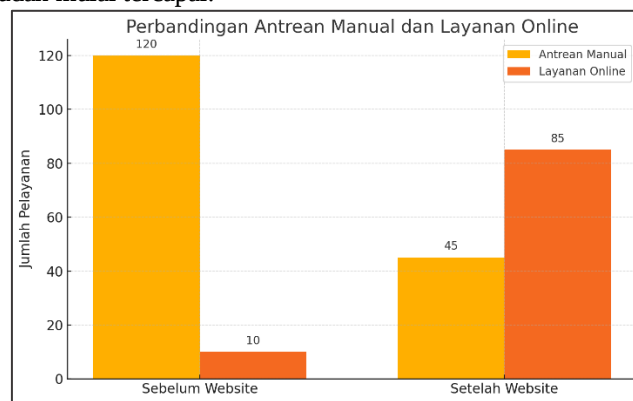
peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, seperti sumber-sumber tersebut. Studi literatur, yang melibatkan membaca, mencatat, dan memproses materi dari berbagai sumber literatur (misalnya, jurnal, situs web, dll.), adalah jenis pendekatan pengumpulan data lainnya. Metode lain termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dan penelitian. Sebaliknya, prosedur analisis data studi ini mengikuti empat langkah yang diuraikan oleh Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Keberhasilan Program

Ketika suatu program pelayanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien, efektif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dikatakan program tersebut telah berhasil. Dengan pemikiran tersebut, situs web "Kembang Randu" meluncurkan inisiatif digital dengan tujuan meningkatkan standar pelayanan publik di Desa Randupitu. Tujuan utama dari website ini adalah memberikan kemudahan akses layanan administrasi, mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban kerja perangkat desa, serta memberikan transparansi informasi kepada masyarakat desa.

Indikator keberhasilan dari program ini meliputi meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan website untuk keperluan administrasi, menurunnya intensitas antrean di kantor desa, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, keberhasilan juga dinilai dari efisiensi waktu dan biaya baik bagi perangkat desa maupun warga. Jika masyarakat bisa menjangkau layanan secara online tanpa perlu datang ke tempat, maka tujuan digitalisasi pelayanan sudah mulai tercapai.



Sumber : Pemerintah Desa Randupitu

Gambar 1 Diagram Perbandingan Pelayanan

Sebelum website diterapkan, jumlah masyarakat yang menggunakan layanan manual sangat tinggi, yaitu sekitar 120 pelayanan, sedangkan hanya 10 layanan online digunakan. Keadaan tersebut menjabarkan masyarakat masih sangat bergantung pada layanan tatap muka dan kurang memanfaatkan layanan digital. Terjadi perubahan besar sejak peluncuran situs web. Penggunaan layanan online meningkat menjadi sekitar 85 pelayanan, sementara antrean manual berkurang menjadi sekitar 45. Hal ini menunjukkan pergeseran perilaku masyarakat dari pelayanan manual menuju pelayanan digital. Secara umum, data tersebut menjabarkan bahwa keberadaan website berperan dalam menurunkan kepadatan antrean manual sekaligus meningkatkan penggunaan layanan online. Meskipun layanan manual masih digunakan, kecenderungan peningkatan penggunaan layanan online menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis digital.

Dalam wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Randupitu, beliau menyampaikan bahwa: *"Dengan adanya website Kembang Randu ini, warga jadi lebih mudah dalam mengurus surat-surat. Mereka cukup isi formulir dari rumah, nanti kami proses. Ini sangat membantu masyarakat dan mempercepat pelayanan."* Beliau juga menambahkan, *"Indikator keberhasilan yang kami lihat adalah dari jumlah warga yang menggunakan website tersebut. Sejak diluncurkan, antrian di kantor desa juga berkurang signifikan, itu artinya program ini berjalan dengan baik."* Peran kepala desa dalam keberhasilan program digitalisasi pelayanan publik melalui website "Kembang Randu" sangat sentral dan strategis. Kepala desa bertindak menjadi pengambil kebijakan, serta menjadi inisiator perubahan di tingkat lokal. Suatu tahapan penting yang dilaksanakan ialah mendorong seluruh perangkat desa untuk adaptif terhadap teknologi informasi. Kepala desa juga aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait manfaat dan tata cara penggunaan website, sehingga partisipasi warga dalam pemanfaatan layanan digital dapat meningkat secara bertahap. Dalam wawancara, kepala desa menyampaikan: *"Kami sadar bahwa digitalisasi itu penting. Maka dari itu, saya tekankan kepada semua staf agar tanggap terhadap sistem ini. Saya juga turun langsung ke lapangan*

menjelaskan ke warga agar mereka tidak bingung saat menggunakan website.” Selain itu, evaluasi terhadap program juga dilakukan secara rutin. *“Kami mengadakan rapat setiap bulan untuk membahas keluhan atau kendala teknis. Kadang juga dari masyarakat langsung menyampaikan masukan, dan itu kami tampung lewat survei online maupun obrolan langsung,”* jelas beliau. Sebagai langkah peningkatan efektivitas, kepala desa juga mengupayakan peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur penunjang. Beberapa inisiatif yang sudah berjalan antara lain pelatihan operator website agar lebih mahir dalam mengelola sistem, serta peningkatan kualitas jaringan internet dan perangkat komputer di kantor desa. Semua upaya ini menunjukkan komitmen kepala desa dalam menjaga agar program ini bisa berjalan, serta terus berkembang dan berkelanjutan seiring waktu. Selama anggota masyarakat yang menginginkan perubahan mendukung program ini, program ini akan sukses besar. Mereka yang memiliki jadwal padat akan menghargai kemudahan dalam mengajukan dokumen berkat situs web Kembangrandu. Seorang warga setempat, Febriyan, mengatakannya seperti ini:

“ kalau menurut saya mbak, website ini cukup bermanfaat apalagi buat warga yang tidak mau ribet atau ibu rumah tangga yang kerepotan ngurus pekerjaan rumah sehigga tidak sempat untuk datang ke kantor desa , di beranda web tersebut juga sudah dilengkapi beberapa fitur untuk mengakses blankon dokumen dan berbagai informasi kegiatan desa, kemungkinan kalau terus diupgrade dan di-update pasti lebih banyak manfaat dan benefit yang didapat.” Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa keberadaan website ini tidak hanya dirasakan oleh pemerintah desa saja akan tetapi seluruh masyarakat desa randupitu juga dapat merasakan manfaat yang ada dan dapat menumbuhkan kepercayaan antara masyarakat ke pemerintah desa terkait kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

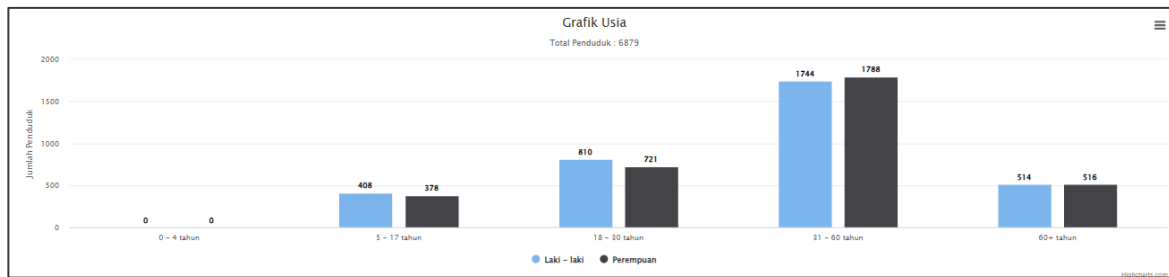
Berdasarkan hasil wawancara, penerapan website “Kembang Randu” menunjukkan adanya perubahan nyata dalam pola pelayanan publik di Desa Randupitu, khususnya dalam meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi antrean layanan manual di kantor desa. Masyarakat lebih puas dengan layanan yang ditawarkan, waktu dan harga layanan berkurang, dan semakin banyak individu yang menggunakan layanan online, yang semuanya menunjukkan keberhasilan. Selain itu, efektivitas program diperkuat oleh keterlibatan proaktif pemerintah desa, terutama kepala desa, yang memimpin upaya penyuluhan, melakukan peninjauan berkala, dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Jadi, jelas bahwa memiliki teknologi yang tepat bukanlah satu-satunya faktor penentu keberhasilan program; persiapan organisasi dan dukungan kepemimpinan juga sangat penting dalam keberhasilan transisi ke sistem layanan digital.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai efektivitas program layanan publik digital SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo[18] yang menjabarkan penerapan layanan berbasis digital bisa meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan administrasi kepada masyarakat. Jika dibandingkan berdasarkan indikator keberhasilan program, kedua program sama-sama menunjukkan peningkatan penggunaan layanan digital oleh masyarakat, peningkatan efisiensi pelayanan, serta adanya kepuasan masyarakat terhadap kemudahan layanan yang diberikan. Namun, penelitian terdahulu juga menyoroti adanya kendala teknis dan keterbatasan literasi digital sebagai tantangan implementasi layanan digital. Kondisi ini relevan dengan penerapan website “Kembang Randu” yang masih mempertahankan layanan manual sebagai bentuk pelayanan inklusif bagi masyarakat yang belum sepenuhnya mampu mengakses layanan digital. Dengan demikian, berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu dan indikator keberhasilan program, website “Kembang Randu” dapat dikategorikan cukup berhasil dalam mendukung transformasi pelayanan publik digital karena mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat desa.

B. Keberhasilan Sasaran

Jika seluruh masyarakat Desa Randupitu terjangkau dan mendapat manfaat dari program ini, maka peluncuran situs web "Kembang Randu" telah mencapai targetnya. Tujuan mendasar dari program ini adalah untuk memastikan bahwa setiap warga Desa Randupitu memiliki akses mudah ke layanan publik digital. Dengan demikian, keberhasilan sasaran bukan hanya tentang jumlah pengguna, tetapi juga tentang pemerataan akses serta pemenuhan kebutuhan layanan secara inklusif.

Ukuran keberhasilan sasaran ini bisa diamati pada beberapa indikator, yakni: seberapa luas cakupan kelompok masyarakat yang sudah menggunakan website, tingkat kesenjangan akses antarkelompok umur atau tingkat pendidikan, serta tingkat kepuasan masyarakat dari berbagai latar belakang sosial terhadap layanan digital tersebut. Semakin merata pemanfaatannya, maka semakin berhasil program ini mencapai sasarnya.



Sumber : Website Kembang Randu

Gambar 2 Grafik usia warga Desa Randupitu

Menurut grafik distribusi usia penduduk, faktor usia merupakan salah satu hambatan bagi masyarakat Desa Randupitu untuk menerapkan layanan berbasis internet. Meskipun kelompok usia produktif menduduki mayoritas penduduk, yang cenderung lebih cepat menggunakan layanan web desa dan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi digital, masih ada sejumlah besar usia lanjut. Mereka yang lebih tua biasanya memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, yang berdampak pada jumlah layanan digital yang digunakan secara merata di masyarakat.

Keadaan tersebut menjabarkan penerapan website desa tidak sepenuhnya dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kebanyakan masyarakat bergantung pada pelayanan manual karena perbedaan usia dalam literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya pendampingan, sosialisasi, dan pelatihan penggunaan layanan digital agar penerapan website desa dapat berjalan lebih inklusif dan mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat.

Pemerintah desa melalui Kasi Pemerintahan berperan penting dalam menjamin keterjangkauan program ini kepada seluruh masyarakat : *"Kami menyosialisasikan program ini ke tiap-tiap RT dan RW, terutama agar semua kepala keluarga tahu ada website desa. Selain itu, kami juga menyelenggarakan acara peresmian website ini dnegan harapan agar masyarakat tahu bahwa desa kita sudah menerapkan digitalisasi dalam bidang pelayanan"* ujar beliau. Selain penyebaran informasi, pendekatan langsung ke kelompok yang rentan terhadap kesenjangan digital juga dilakukan. *"Untuk warga lansia atau yang gaptek, kami adakan pelatihan singkat dan kami dampingi langsung saat mereka ingin mengurus surat-surat,"* tambahnya.

Namun demikian, masih ada kelompok masyarakat yang mengalami hambatan dalam mengakses layanan digital ini. *"Biasanya warga yang sudah sepuh atau tidak punya HP android, mereka masih kesulitan,"* ungkap Kasi Pemerintahan. Hambatan ini juga dialami oleh masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran desa dengan akses internet yang tidak stabil. Untuk itu, pemerintah desa tidak hanya mengandalkan media online tetapi juga tetap menyediakan saluran informasi konvensional sebagai alternatif. Efektivitas jangkauan program ini diukur dengan berbagai metode, seperti statistik jumlah kunjungan ke website, jenis layanan yang paling banyak diakses, serta umpan balik langsung dari warga melalui forum warga maupun laporan RT/RW : *"Kami punya data pengguna website tiap bulannya. Kalau naik, itu tandanya warga mulai terbiasa. Tapi kami juga dengar langsung dari RT kalau masih ada warga yang lebih nyaman datang langsung ke kantor,"* jelas Kasi Pemerintahan. Kepala desa juga menekankan pentingnya inklusivitas layanan : *"Kami tidak ingin hanya warga muda saja yang merasakan manfaat. Maka dari itu, saya minta semua perangkat desa membantu warga yang kesulitan, terutama lansia,"* ujar kepala desa. Untuk mendukung hal ini, perangkat desa diberi tugas khusus untuk mendampingi warga yang kesulitan dalam penggunaan layanan digital.

Strategi lain yang diambil adalah kombinasi pelayanan online dan offline atau hybrid, sebagai berikut : *"Kami tetap layani warga yang datang langsung. Tapi juga ada relawan digital dari pemuda-pemuda Karang Taruna yang bantu warga kalau mau ngurus lewat website,"* tambah beliau. Pendekatan ini dinilai efektif karena tidak memaksakan digitalisasi secara total, namun tetap memberi pilihan layanan sesuai kemampuan masing-masing warga.

Terkait hambatan dalam penggunaan digital, masih banyak masyarakat yang masih awam terkait penggunaan teknologi digital (*Handphone*) terlebih untuk warga yang sudah lanjut usia. Pernyataan tersebut selaras dengan salah satu informan kita yaitu, Mba Febriyan : *"Kalau dilihat dari tujuannya, programnya memang untuk semua warga. Tapi beberapa masyarakat masih belum bisa merasakan manfaatnya secara langsung, terutama bagi yang belum familiar dengan teknologi."* Temuan tersebut menjabarkan kesenjangan literasi digital masih menjadi tantangan pada penerapan digitalisasi di Desa Randupitu, kendati demikian, Pemerintah Desa Randupitu terus berupaya untuk memberikan pelatihan, edukasi, dan sosialisasi dalam penerapan digitalisasi.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi website "Kembang Randu" menunjukkan bahwa program digitalisasi pelayanan telah mampu menjangkau sebagian besar masyarakat Desa Randupitu, khususnya kelompok usia produktif yang adaptif pada pertumbuhan teknologi digital. Pemanfaatan website memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi desa serta mempercepat perolehan informasi pelayanan publik. Upaya pemerintah desa melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan langsung kepada masyarakat menunjukkan adanya komitmen untuk memastikan bahwa transformasi pelayanan digital dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Temuan

tersebut menjabarkan secara umum program telah mengarah pada pencapaian indikator keberhasilan sasaran, yaitu meningkatnya jangkauan pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pemerataan pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya tercapai. Masih terdapat kelompok masyarakat tertentu, terutama warga lanjut usia, masyarakat yang tidak memiliki perangkat pendukung, serta masyarakat yang ada di area yang memiliki keterbatasan jaringan internet, yang mengalami kendala dalam mengakses layanan berbasis website. Karena jumlah pengguna hanyalah salah satu metrik kinerja program, keadaan ini menunjukkan bahwa kesenjangan literasi digital masih menjadi masalah dalam mencapai indikator keberhasilan target seperti pemanfaatan layanan yang merata di semua kelompok masyarakat. Langkah adaptif yang diambil oleh pemerintah desa untuk menjunjung prinsip pelayanan publik inklusif adalah implementasi rencana layanan hibrida yang menggabungkan layanan online dan offline.

Temuan tersebut memiliki kesesuaian terhadap studi mengenai Sistem Informasi Desa (SID) [17] yang menjabarkan penerapan sistem informasi digital bisa menumbuhkan kualitas pelayanan administrasi desa, khususnya dalam aspek pengelolaan data, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses informasi. Namun, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pemanfaatan layanan digital belum optimal akibat keterbatasan sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital. Kondisi ini berkaitan langsung dengan indikator keberhasilan sasaran, karena meskipun sistem telah tersedia dan memberikan manfaat administratif, jangkauan penggunaannya belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Keterkaitan antara temuan penelitian terdahulu dengan implementasi website “Kembang Randu” menunjukkan pola yang relatif serupa, yaitu keberhasilan program digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Berdasarkan distribusi usia penduduk Desa Randupitu, faktor usia menjadi salah satu hambatan dalam pemanfaatan layanan digital, di mana kelompok usia lanjut cenderung masih bergantung pada pelayanan manual. Kondisi ini memperkuat temuan penelitian SID yang menekankan pentingnya sosialisasi dan pendampingan sebagai faktor pendukung keberhasilan program digital. Upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Randupitu melalui sosialisasi berkelanjutan, pelatihan penggunaan layanan digital bagi kelompok rentan, serta penerapan pelayanan hybrid menunjukkan adanya strategi yang selaras dengan praktik yang direkomendasikan dalam penelitian terdahulu. Secara keseluruhan, berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu dan indikator keberhasilan sasaran, implementasi website “Kembang Randu” menunjukkan capaian yang cukup baik dalam menjangkau target masyarakat, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek pemerataan akses dan peningkatan literasi digital. Dengan adanya upaya pendampingan, edukasi, serta perluasan akses layanan secara berkelanjutan, program ini berpotensi untuk semakin meningkatkan inklusivitas pelayanan publik dan menjangkau seluruh kelompok masyarakat Desa Randupitu secara lebih merata.

C. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan masyarakat ialah metrik krusial untuk mengukur menilai efektivitas suatu program pelayanan publik, termasuk transformasi digital melalui website “Kembang Randu”. Kepuasan ini merujuk pada persepsi positif masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan kualitas layanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin besar pula peluang keberlanjutan program di masa mendatang. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei kuisioner online, testimoni warga secara langsung, serta analisis terhadap aduan atau saran yang disampaikan baik melalui platform digital maupun media komunikasi lainnya. Selain itu, keberadaan forum warga dan musyawarah desa juga menjadi saluran informal untuk menyerap keluhan dan harapan masyarakat terhadap program ini.

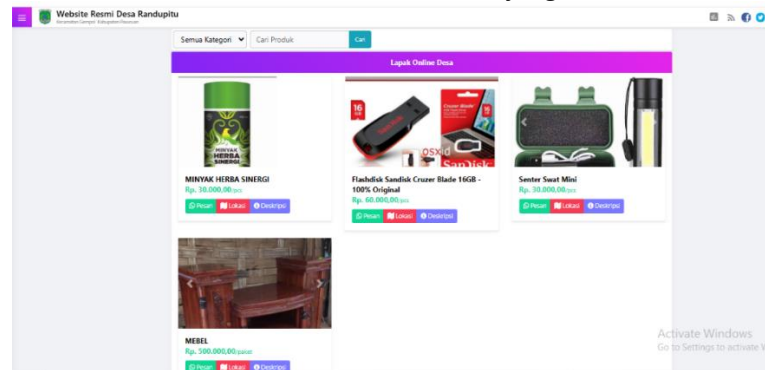
Pihak pemerintah desa melalui Kasi Pemerintahan menyatakan bahwa pengukuran kepuasan dilakukan secara rutin : *“Kami sediakan kuisioner kepuasan layanan di website. Bagi yang datang langsung ke balai desa, kami beri formulir tertulis. Ini untuk tahu bagian mana dari pelayanan yang perlu ditingkatkan,”* ujarnya. Kebanyakan masyarakat merasa terbantu melalui tersedianya layanan ini, namun tidak sedikit pula yang memberikan masukan untuk perbaikan : *“Ada warga yang bilang tampilannya kurang sederhana, terutama untuk yang belum terbiasa internetan. Juga ada usulan agar layanan diperluas, misalnya bisa daftar bantuan sosial atau urus izin usaha kecil,”* ungkap Kasi Pemerintahan. Tindak lanjut dilakukan dengan melakukan *update* antarmuka website serta mengadakan pelatihan tambahan bagi operator agar lebih tanggap terhadap permintaan pengguna.

Untuk jangka panjang, pemerintah desa berencana meningkatkan mutu layanan digital : *“Kami sedang merancang aplikasi mobile agar warga bisa akses dari HP lebih mudah. Selain itu, kami akan integrasikan sistem dengan database kependudukan biar datanya real-time,”* tambahnya. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan memperkuat kepercayaan warga terhadap digitalisasi layanan publik desa.

Kepala desa sebagai penanggung jawab tertinggi juga turut aktif menangani kepuasan masyarakat : *“Kalau ada keluhan, biasanya operator website langsung tangani. Tapi kalau warga kesulitan teknologi, kepala dusun langsung datangi ke rumah,”* ungkapnya. Pendekatan personal ini dilakukan agar tidak ada warga yang merasa diabaikan dalam proses digitalisasi. Selain itu, kepala desa memanfaatkan forum diskusi warga dan musyawarah desa sebagai ruang

partisipatif untuk menyerap aspirasi terkait website. *“Kami bahas program ini secara terbuka, supaya warga merasa dilibatkan. Kami juga buka sesi tanya-jawab tentang keluhan dan usulan,”* imbuhnya. Upaya ini bisa menumbuhkan akuntabilitas program, serta menumbuhkan rasa memiliki warga terhadap inovasi pelayanan publik ini.

Rencana peningkatan kepuasan ke depan mencakup perluasan jenis layanan, seperti fitur pemasaran produk UMKM secara online serta pelatihan rutin penggunaan teknologi digital untuk masyarakat. *“Kami ingin website ini bukan cuma untuk surat menyurat, tapi juga bantu ekonomi warga. Maka kami tambahkan layanan UMKM dan ajari warga cara menggunakannya,”* jelas kepala desa. Hal tersebut menjabarkan kepuasan masyarakat tidak terbatas pada pelayanan administratif, namun turut memberi manfaat sosial-ekonomi yang lebih luas.



Sumber : Website Kembang Randu

Gambar 3 Marketplace Website Kembang Randu

Data pendukung tersebut memperlihatkan fitur *Lapak Online Desa* pada Website Resmi Desa Randupitu yang dimanfaatkan sebagai sarana digital untuk menunjang aktivitas ekonomi masyarakat desa. Pada tampilan tersebut terdapat berbagai produk yang ditawarkan, seperti produk herbal, media penyimpanan data, perangkat elektronik, hingga produk mebel. Masing-masing produk disertai informasi harga serta pilihan layanan seperti pemesanan, penunjuk lokasi, dan deskripsi produk. Hal tersebut menjabarkan website desa berperan menjadi media pelayanan administrasi, serta menjadi sarana penguatan ekonomi masyarakat melalui pemasaran produk lokal berbasis digital. Keberadaan fitur tersebut menandakan bahwa website desa telah berkembang menjadi platform layanan terintegrasi yang menggabungkan pelayanan publik dan dukungan terhadap aktivitas ekonomi masyarakat. Kondisi ini memperkuat upaya penerapan transformasi digital di desa karena masyarakat dapat memperoleh informasi produk serta melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan fitur ini masih dipengaruhi oleh kemampuan literasi digital masyarakat, yang menjadikannya dibutuhkan sosialisasi dan pendampingan agar penggunaan layanan digital desa dapat menjangkau tiap taraf masyarakat secara lebih maksimal.

Kepuasan masyarakat menjadi faktor utama dalam berhasilnya peluncuran aplikasi ini, selain fitur yang sudah lengkap, tata letak halaman yang sudah rapi serta perlunya peningkatan informasi kegiatan desa sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berita dan informasi yang ada. Seperti yang dijelaskan pada saat sesi wawancara yang dilakukan pada 14 April 2025 sebagai berikut : *“ dari pengalaman singkat saya, saya cukup puas dengan penggunaan website ini dan adanya kemungkinan website ini udah memumpuni untuk mempermudah warga dalam kepengurusan dokumen, mengakses informasi. Akan lebih baik lagi dalam halaman utama ditambahkan tutorial dalam mengakses website tersebut , biar warga yang baru pertama kali mengakses juga tidak bingung.”*

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi website “Kembang Randu” menunjukkan kecenderungan yang positif, khususnya dalam aspek kemudahan akses layanan, kecepatan proses administrasi, serta kemudahan memperoleh informasi desa. Masyarakat menilai bahwa keberadaan website mampu meningkatkan kenyamanan dalam mengurus kebutuhan administrasi tanpa perlu mendatangi kantor desa. Kemudian, pengembangan fitur tambahan seperti *lapak online desa* memperluas fungsi website, berperan menjadi sarana pelayanan administrasi, serta menjadi media pendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Upaya pemerintah desa dalam mengukur kepuasan melalui kuisisioner, forum warga, serta musyawarah desa menunjukkan adanya mekanisme evaluasi yang berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan. Respons terhadap masukan masyarakat melalui perbaikan tampilan website, rencana pengembangan aplikasi mobile, serta integrasi data kependudukan juga menunjukkan adanya orientasi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pendekatan pelayanan yang tetap mempertahankan pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan teknologi turut memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap program digitalisasi pelayanan desa.

Jika dikaitkan dengan indikator kepuasan masyarakat sebagai ukuran efektivitas program, maka implementasi website “Kembang Randu” telah menunjukkan terpenuhinya indikator kemudahan layanan, kenyamanan akses, kualitas pelayanan, serta adanya keterlibatan masyarakat untuk menyampaikan umpan balik pada pengembangan layanan. Namun, masih ada aspek yang harus dikembangkan, seperti penyederhanaan tampilan layanan, penambahan tutorial penggunaan, serta perluasan jenis layanan digital agar dapat menjangkau kebutuhan masyarakat secara lebih luas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator yang bersifat dinamis dan membutuhkan penyesuaian layanan secara berkelanjutan.

Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian mengenai pemanfaatan e-government di Pemerintah Kabupaten Sleman [20] yang menunjukkan bahwa penerapan layanan digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi, perluasan akses layanan pemerintahan, serta peningkatan transparansi informasi. Kondisi tersebut mendorong masyarakat merasa lebih mudah dalam mengurus administrasi tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kesamaan ini terlihat pada implementasi website “Kembang Randu”, di mana kemudahan akses layanan administrasi, percepatan proses pelayanan, serta keterbukaan informasi desa menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan masyarakat pada pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara, indikator kepuasan masyarakat, serta perbandingan dengan penelitian terdahulu, implementasi website “Kembang Randu” menunjukkan bahwa transformasi pelayanan digital telah memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik desa. Program tersebut tidak hanya menumbuhkan efisiensi pelayanan administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi informasi serta memperluas manfaat layanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas antarmuka layanan, perluasan fitur layanan digital, serta penguatan literasi digital masyarakat tetap diperlukan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

D. Tingkat Input dan Output

Efisiensi dan efektivitas program layanan publik digital sangat bergantung pada tingkat masukan dan keluarannya. Anggaran, personel, teknologi, dan infrastruktur pendukung adalah contoh masukan yang digunakan untuk menjalankan program tersebut. Layanan yang diterima publik, baik dari segi jumlah maupun kualitas, merupakan keluaran, yang merupakan hasil nyata dari penerapan masukan-masukan tersebut. Di lingkup website “Kembang Randu”, input mencakup dana desa, perangkat teknologi, dan sumber daya manusia, sedangkan outputnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, percepatan proses layanan, dan kemudahan akses bagi warga Desa Randupitu.

Dari wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Randupitu, dijelaskan bahwa sumber daya yang dialokasikan cukup memadai untuk mendukung program ini. *“Kami menggunakan dana desa untuk pengembangan dan pemeliharaan website. Selain itu, kami juga mengerahkan perangkat desa yang sudah mendapat pelatihan, dan mendukungnya dengan koneksi internet serta perangkat komputer yang memadai,”* ujarnya. Hal ini menunjukkan adanya dukungan anggaran dan infrastruktur yang relevan, yang menjadi fondasi penting dalam menjalankan pelayanan publik berbasis digital.

Namun, di balik kecukupan input, tetap ditemukan tantangan dalam implementasinya. Kasi Pemerintahan menuturkan, *“Seringkali ketika banyak warga mengakses secara bersamaan, sistem mengalami gangguan. Ini menunjukkan adanya ketimpangan antara permintaan layanan dan kemampuan sistem.”* Maka, strategi peningkatan efisiensi harus dilangsungkan secara berkelanjutan untuk menjamin kelancaran operasional website. Salah satu langkah nyata adalah dengan membagi shift kerja admin dan meningkatkan kapasitas server agar tidak mudah mengalami downtime.

Dari sisi kepala desa, perhatian terhadap efisiensi input sangat dijaga melalui sistem monitoring dan evaluasi rutin. *“Kami melakukan pemantauan harian terhadap aktivitas layanan digital, dan admin diwajibkan menyusun laporan mingguan. Ini penting agar jika ada masalah bisa cepat ditangani,”* jelas Kepala Desa Randupitu. Monitoring yang konsisten ini menjadi bagian dari manajemen mutu dan pengawasan yang efektif.

Kepala desa juga menilai bahwa hasil program sebanding dengan input yang dikeluarkan. *“Dengan sistem ini, pelayanan jadi lebih cepat, dan anggaran untuk operasional kantor desa pun berkurang karena sebagian besar urusan bisa diselesaikan secara online,”* katanya. Anggota masyarakat atau bahkan pejabat desa tidak perlu lagi mengantre atau datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen; peningkatan efisiensi ini dirasakan oleh semua orang.

Langkah selanjutnya bagi pemerintah desa adalah bekerja sama dengan ISP regional dan memberikan pelatihan ekstensif kepada administrator layanan digital. *“Kami sudah bekerja sama dengan provider lokal untuk menjamin kestabilan jaringan internet. Selain itu, pelatihan teknologi terus kami lakukan agar SDM bisa mengelola website*

secara profesional,” tutur Kepala Desa. Langkah ini memperlihatkan bahwa desa tidak pasif terhadap tantangan, melainkan aktif mencari solusi jangka panjang.

Pada temuan wawancara tersebut, bisa dipahami pengelolaan input dan output pada program pelayanan publik digital melalui website “Kembang Randu” telah menunjukkan kesesuaian yang cukup baik. Pelaksanaan program ini bergantung pada masukan seperti dukungan keuangan untuk desa, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia dengan keterampilan yang dibutuhkan. Dengan bantuan berbagai pihak, situs web desa dapat berjalan lancar dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan menyediakan sumber dayanya bagi semua orang. Meskipun demikian, masih ditemui kendala teknis, seperti gangguan sistem saat terjadi lonjakan akses pengguna, yang menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga keseimbangan antara kapasitas input dan kebutuhan layanan masyarakat.

Dari sisi output, pemanfaatan sumber daya yang ada telah menghasilkan perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa. Proses administrasi menjadi lebih cepat, biaya operasional dapat ditekan, serta beban kerja aparatur desa menjadi lebih terkelola. Efisiensi tersebut tidak hanya dirasakan oleh pemerintah desa, tetapi juga oleh masyarakat yang memperoleh kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Upaya monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin, disertai dengan pembagian tugas admin, peningkatan kapasitas server, serta kerja sama dengan penyedia layanan internet, menunjukkan adanya strategi adaptif pemerintah desa dalam menjaga kualitas output program agar tetap sebanding dengan input yang dikeluarkan.

Temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu mengenai transformasi digital pelayanan administrasi desa berbasis website di Desa Peguyangan Kaja[19] yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat ditentukan oleh kesiapan aset pendukung, baik dari aspek SDM, infrastruktur teknologi, atau kesiapan sistem aplikasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika komponen input dikelola secara optimal, maka output yang dihasilkan berupa peningkatan kualitas pelayanan, percepatan proses administrasi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Kesamaan ini memperkuat temuan bahwa efektivitas program digital desa bergantung pada keberadaan teknologi, serta pada pengelolaan input yang terencana dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, program situs web “Kembang Randu” dapat diklasifikasikan sebagai efisien dan efektif jika dikaitkan dengan indikator input dan output. Pemanfaatan optimal sumber daya yang tersedia telah menghasilkan output pelayanan publik berkualitas tinggi dan relevan bagi masyarakat. Pemerintah desa telah menunjukkan fleksibilitasnya dalam menyeimbangkan input dan output melalui kegiatan peningkatannya, meskipun terdapat kendala teknis. Hal ini membuktikan bahwa pengelolaan sumber daya Desa Randupitu yang cerdas sangat penting untuk keberlanjutan jangka panjang inisiatif pelayanan publik digitalnya.

E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tujuan menyeluruh dari program pelayanan publik berbasis digital di Desa Randupitu melalui website “Kembang Randu” adalah melakukan transformasi menyeluruh terhadap sistem layanan publik yang sebelumnya konvensional menjadi sistem digital yang berkelanjutan. Tujuan ini berorientasi pada kecepatan dan efisiensi layanan, serta menyentuh aspek yang lebih luas seperti transparansi birokrasi, peningkatan literasi digital warga, serta dampak terhadap kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat desa. Indikator dari pencapaian ini meliputi integrasi sistem digital dengan berbagai layanan desa, keterlibatan masyarakat dalam penggunaan teknologi, serta kemampuan program untuk memperluas manfaatnya ke sektor-sektor lain secara konsisten.

Dari sisi pemerintahan desa, Kasi Pemerintahan menyampaikan bahwa website “Kembang Randu” telah menunjukkan keberhasilan dalam mencapai tujuan menyeluruh tersebut. *“Kami sudah bisa menjadikan website ini sebagai pusat pelayanan digital desa, dan ini sejalan dengan misi dari pemerintah daerah untuk mendorong terbentuknya desa digital. Jadi, ini bukan hanya kebijakan lokal, tapi bagian dari arah kebijakan yang lebih besar,”* jelasnya. Hal ini menegaskan bahwa program tidak berjalan secara sporadis, tetapi mengikuti peta jalan digitalisasi yang sistematis.

Untuk menilai sejauh mana tujuan menyeluruh tercapai, pemerintah desa melakukan evaluasi dampak jangka panjang melalui pelaporan berkala. *“Kami lakukan evaluasi setiap enam bulan, kemudian bandingkan data administrasi dari sebelum dan sesudah digitalisasi. Hasilnya cukup signifikan, terutama dari sisi kecepatan layanan dan efisiensi biaya operasional,”* ujar Kasi Pemerintahan. Data kuantitatif menjadi alat ukur objektif dalam menilai keberhasilan program secara menyeluruh.

Lebih lanjut, program ini juga terus berkembang melalui berbagai inovasi lanjutan. *“Kami sedang merancang digitalisasi data UMKM desa, juga layanan konsultasi kesehatan warga secara online. Harapannya, warga bisa merasakan manfaat teknologi bukan hanya untuk urusan administrasi, tapi juga sektor ekonomi dan kesehatan,”* tambahnya. Pengembangan ini menunjukkan bahwa program memiliki arah penguatan dan perluasan cakupan.

Kepala Desa Randupitu pun menyampaikan bahwa dampak jangka panjang dari program sudah mulai terlihat. *“Pengeluaran operasional kantor desa berkurang cukup banyak karena sekarang sebagian besar layanan bisa dilakukan secara online. Selain itu, warga jadi makin melek teknologi, terutama kalangan muda,”* tuturnya. Ini

menunjukkan adanya peningkatan efisiensi anggaran serta manfaat sosial berupa peningkatan kapasitas digital masyarakat.

Untuk menjaga keberlanjutan program, strategi jangka panjang pun telah disusun. *“Kami sudah mulai menyusun SOP digital agar pelayanan tetap konsisten, tidak bergantung pada siapa yang menjabat. Selain itu, kami libatkan karang taruna dan pemuda desa agar mereka ikut menjaga sistem ini tetap berjalan,”* jelas Kepala Desa. Pelibatan elemen masyarakat menjadi bentuk pemberdayaan dan penjamin keberlanjutan digitalisasi desa.

Lebih jauh, integrasi sistem layanan desa dengan sistem pemerintah kabupaten juga mulai dilakukan. *“Kami ingin sistem kami bisa sinkron dengan sistem kabupaten, terutama untuk data kependudukan dan administrasi lainnya, supaya lebih efisien,”* kata Kepala Desa. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital di desa tidak berjalan sendiri, melainkan menjadi bagian dari ekosistem pemerintahan digital yang lebih luas. Cakupan manfaat dari program ini direncanakan terus diperluas, salah satunya ke sektor ekonomi desa. *“Kami akan buat platform promosi produk lokal dan e-commerce desa, jadi warga bisa jual produk secara online. Harapannya ekonomi desa juga bisa tumbuh lewat teknologi,”* ungkapnya. Temuan tersebut menjabarkan digitalisasi tidak berhenti pada aspek administrasi, serta juga membuka peluang baru bagi pertumbuhan ekonomi lokal.

Selain itu, waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk mengakses layanan ini sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Proses pelayanan yang tidak terlalu berbelit-belit turut menghemat waktu masyarakat karena mereka tidak perlu mengantri terlalu lama. Meski website ini cukup berhasil dalam memberikan layanan, tetap terdapat beberapa kendala yang menghadang, seperti kesulitan dalam mengakses, jaringan yang tidak stabil, serta fitur yang sulit diakses, sehingga menghambat proses penelusuran website dan penggunaan fiturnya. Pernyataan tersebut seperti yang dijelaskan pada hasil wawancara yang dilangsungkan terhadap warga yakni Mba Febriyani yang dilaksanakan pada tanggal 14 April 2025 : *“cukup memuaskan , informasi yang tertera juga selalu terbaru dan cukup mudah bagi saya dalam mengetahui kegiatan apa saja yang telah terealisasi dalam desa ini, pelayanan yang diberikan juga cukup cepat cocok bagi genZ seperti saya yang tidak suka berbelit-belit, kalau mengakses fiturnya sebenarnya saya masih bingung karena tidak begitu familiar sama beberapa fiturnya dan masih berusaha beradaptasi”*.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa website “Kembang Randu” sudah mampu mendorong perubahan pelayanan publik di Desa Randupitu dari sistem konvensional menuju sistem digital. Website tidak hanya mempercepat proses pelayanan dan membuatnya lebih efisien, tetapi juga mulai memberikan dampak yang lebih luas, seperti meningkatkan keterbukaan informasi, menambah kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta membuka peluang pengembangan pada sektor ekonomi dan layanan sosial desa. Pemerintah desa juga menunjukkan keseriusan dalam menjalankan program ini melalui evaluasi berkala, pengembangan inovasi layanan baru, serta penyusunan strategi keberlanjutan agar sistem tetap berjalan dalam jangka panjang. Namun, masyarakat mulai merasakan manfaat program ini, terutama terkait layanan yang lebih cepat dan akses informasi yang lebih mudah. Meskipun demikian, masih ada sejumlah kendala yang perlu diatasi, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, inkonsistensi fungsi situs web, dan jaringan internet yang tidak andal. Meskipun program ini berjalan lancar dan memberikan dampak positif, jelas bahwa dukungan teknis tambahan dan pendidikan publik diperlukan untuk mendigitalisasi layanan desa secara menyeluruh.

Penelitian mengenai efektivitas website Pemerintah Kabupaten Jombang[21] menjabarkan pemanfaatan website pemerintah daerah telah berjalan menjadi sarana penyebaran informasi publik yang relatif baik. Masyarakat dapat memperoleh informasi terkait kegiatan pemerintahan, program, maupun kebijakan daerah secara lebih terbuka dan mudah diakses. Namun demikian, implementasi layanan digital masih belum sepenuhnya mencakup pelayanan administrasi secara menyeluruh, khususnya pada penyediaan formulir layanan dan proses pengurusan administrasi yang dapat dilakukan secara online. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik masih berada pada tahap penguatan fungsi informasi dan belum sepenuhnya mencapai integrasi pelayanan administrasi digital secara komprehensif.

Temuan tersebut menegaskan bahwa pengembangan website pemerintah daerah perlu diarahkan pada integrasi antara fungsi informasi dan fungsi pelayanan administrasi secara digital. Untuk mencapai transformasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada masyarakat, sangat penting untuk memiliki sistem pelayanan yang mudah diakses dan mendukung operasi administrasi dari hulu ke hilir. Upaya untuk membangun sistem pelayanan administrasi yang menyeluruh dan jangka panjang merupakan inti dari digitalisasi pelayanan publik, yang melampaui definisi sederhana penyediaan informasi online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis hendak menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya pada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis bisa menuntaskan penyusunan jurnal ini secara baik. Teimakasih disampaikan kepada dosen pembimbing Ibu Isna Fitria Agustina atas bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat bermakna pada tahap penelitian. Ucapan terimakasih juga diberikan ppada Pemerintah Desa Randupitu beserta perangkat desa yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Desa Randupitu atas partisipasi dan kesediaannya dalam mendukung pelaksanaan penelitian. Tidak lupa, terimakasih kepada Ibu, Bapak dan Adik tercinta yang sudah mengalirkan dukungan do'a sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini sampai akhir. Serta penulis turut menyampaikan terimakasih bagi teman seperjuangan Nafilla, Ana dan Amel yang telah menyediakan waktu, tenaga untuk membantu, memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.

.IV. SIMPULAN

Sebagai bagian dari inovasi dalam pelayanan publik, penerapan website “Kembang Randu” di Desa Randupitu telah menjadi langkah strategis untuk mengembangkan layanan yang kian optimal, efisien, dan melibatkan partisipasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, website ini berhasil merespons kebutuhan warga akan akses administrasi yang praktis dan transparan, sekaligus meringankan tugas perangkat desa. Dari segi pencapaian sasaran, program ini mampu menjangkau sebagian besar warga desa, meskipun masih ada kelompok tertentu seperti lansia yang mengalami keterbatasan akses. Pemerintah desa menanggapi hal tersebut dengan melakukan pendampingan, sosialisasi, dan menyediakan pilihan layanan gabungan antara bold dan offline guna menjembatani omongan tersebut.

Tingkat kepuasan masyarakat pada layanan digital ini terbilang tinggi, didorong oleh kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan. Website juga menjadi wadah komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah desa, di mana masyarakat bisa menyampaikan kritik maupun saran. Dari sisi efisiensi, penggunaan sumber daya seperti dana dan tenaga telah menghasilkan layanan yang cepat, terjangkau, dan mampu melayani lebih banyak masyarakat. Tujuan program utama pun mulai tercapai, yang terlihat dari adanya layanan integrasi, perencanaan yang berkesinambungan, serta inisiatif pemerintah desa dalam memperluas manfaat layanan ke bidang ekonomi dan sosial.

Secara keseluruhan, website “Kembang Randu” tidak hanya berfungsi sebagai platform digital semata, namun telah menjadi representasi perubahan tata kelola pemerintahan desa ke arah yang kian modern, terbuka, dan adaptif. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa desa dapat menjadi garda terdepan dalam transformasi pelayanan publik apabila didukung oleh kepemimpinan yang progresif, SDM yang kompeten, dan partisipasi aktif masyarakat.

REFERENSI

- [1] A. Sunaryo and I. Rosidi, “Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk),” *J-KIs 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.unsrat.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 Rezza 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.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/48052%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/48052/42555>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.