

## KUALITAS PELAYANAN PUNLIK BERBASIS WEB DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT DI DESA CINUNUK

Khalid Aldien<sup>1</sup>, Dava Lingga Bagaskara<sup>2</sup>, Wandi Imam Subakti<sup>3</sup>

Program Administrasi Publik, Studi Administrasi Publik, STIA BAGASASI

e-mail: kaaldien@gmail.com<sup>1</sup>, Indrianisrilestari3@gmail.com<sup>2</sup>, wandiimamsubakti20@gmail.com<sup>3</sup>

---

### Abstrak

Melalui transformasi digital, pelayanan publik telah mengalami peningkatan yang signifikan. Inovasi-inovasi baru yang muncul dalam penyediaan layanan membuktikan bahwa teknologi dapat mengubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih baik. Digitalisasi juga berhasil mengurangi stigma terhadap birokrasi. Masyarakat menjadi lebih percaya diri dan puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah karena adanya upaya nyata untuk beradaptasi dengan perubahan zaman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, sementara teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian pustaka dan penelitian lapangan yang melibatkan observasi non-partisipan, serta penyebaran kuesioner sensus kepada 40 responden. Berdasarkan penelitian, digitalisasi yang terjadi dalam penggunaan situs web desa membantu masyarakat untuk mengetahui lebih banyak tentang Desa Cinunuk. Seperti agenda acara desa, layanan desa, dan informasi tentang Desa Cinunuk itu sendiri. Selain itu, efisiensi situs web desa bergantung pada perspektif masyarakat sebagai pengguna situs web.

**Kata kunci:** *Optimalisasi; Publik; Digitalisasi*

## WEB-BASED PUBLIC SERVICE QUALITY FROM THE PERSPECTIVE OF COMMUNITY IN CINUNUK VILLAGE

### Abstract

Through digital transformation, public service has seen a significant improvement. The new innovations that emerge in service delivery prove that technology can change the interaction between government and society for the better. Digitalization has also succeeded in reducing the stigma against bureaucracy. People are becoming more confident and satisfied with the services provided by the government because of the real effort to adapt to the changing times. The method used in this study uses a descriptive analysis method, while the research techniques used are library research and field research that involve non-participant observation, as well as the dissemination of census questionnaires using the technique given to 40 respondents. Based on the study, the digitalization that occurs in the use of the village website helps the community to know more about Cinunuk Village. Such as village event agendas, village services, and information about Cinunuk Village itself. In addition, the efficiency of the village website depends on the perspective of the community as website users.

**Keywords:** *Optimization; Public; Digitalization*

---

## PENDAHULUAN

Digitalisasi saat ini kerap kali menjadi dasar utama dari terciptanya suatu inovasi. Sejalan dengan perkembangan globalisasi yang kian mempengaruhi kehidupan umat manusia di era revolusi industri 4.0 ini. Globalisasi yang mulai merubah banyak tatanan kehidupan juga agaknya mulai mengubah berbagai pola kehidupan di masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga ikut andil proses penyelenggaraan pemerintahan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai tingkatan daerah.

Menurut Erwin Sukmana (2020), Digitalisasi adalah proses mengubah media dari bentuk fisik menjadi format digital. Digitalisasi juga menciptakan arsip dokumen dalam format digital. Penerapan tata kelola digital bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah menyambut baik percepatan transformasi digital. Proses digitalisasi pelayanan publik telah melahirkan inovasi baru dalam pelayanan publik. Dengan transformasi digital, pelayanan publik menjadi lebih baik dan tidak lagi menimbulkan stigma buruk. Pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya sebagai konsep, tetapi juga sebagai langkah nyata untuk mengubah tata kelola pemerintahan menjadi lebih baik. Pemerintah menyadari potensi positif dari digitalisasi, sehingga menyambut positif percepatan transformasi digital.

Digitalisasi tidak hanya sekadar mengganti bentuk tradisional dengan versi digital, tetapi juga membawa inovasi baru yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Melalui transformasi digital, pelayanan publik mengalami peningkatan yang signifikan. Inovasi baru yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan membuktikan bahwa teknologi dapat mengubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih positif. Digitalisasi juga berhasil mengurangi stigma buruk terhadap birokrasi. Masyarakat menjadi lebih percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah karena adanya upaya nyata untuk beradaptasi dengan perubahan zaman.

Transformasi digital merupakan perubahan mendasar dalam cara pemerintahan beroperasi serta menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan publik. Transformasi digital dapat dilihat sebagai perubahan paradigma dan revolusi teknologi. Ada dua pendekatan utama untuk menjelaskan keberhasilan transformasi digital, yaitu pendekatan yang berfokus pada pelaksanaan inisiatif oleh pemerintah dan pendekatan yang berfokus pada adopsi oleh warga negara dan pengguna lainnya Menurut (Mergel et al. Jurnal Manajemen 2019).

Sebagaimana yang dikatakan juga oleh Syahrudin, et al (2020) pelayanan publik saat ini merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya digitalisasi, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih optimal dan efisien. Dengan mengadopsi digitalisasi, birokrasi publik dapat menyediakan pelayanan yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi memungkinkan pemerintah untuk merancang solusi yang lebih inovatif dan memberikan respons yang cepat terhadap perubahan situasi atau tuntutan masyarakat.

Salah satu terobosan yang digalakkan oleh pemerintah adalah diciptakannya web pemerintahan yang mulai menjalar ke setiap Desa yang ada di Indonesia. Sebagaimana tercantum di Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintah mewajibkan setiap desa untuk memiliki website desa. Website desa berfungsi sebagai sarana akuntabilitas, transparansi publik, dan promosi potensi desa, baik wisata maupun produk unggulan. Perubahan ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain efisiensi waktu, akurasi data, pengurangan human error, kemudahan akses, dan penghematan anggaran. Kehadiran website desa sendiri dinilai menjadi jembatan baru bagi masyarakat dengan pemerintah setempat. Hal tersebut dikarenakan website desa dapat memberikan informasi mengenai desa secara rinci, seperti jumlah penduduk, luas wilayah, dan beberapa informasi mengenai Desa tersebut. Begitu pula halnya dengan Desa Cinunuk yang sudah memiliki halaman websitenya. Melalui website tersebut, masyarakat dapat mengetahui berbagai agenda kegiatan Desa Cinunuk, berita desa, laporan desa, bahkan layanan dan panduan layanan desa yang berisikan panduan persiapan berkas dalam mengurus dokumen kependudukan.

Aspek keberlanjutan dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan website desa juga menjadi fokus utama sebagai dasar dari implementasi website desa tersebut. Dengan pengkajian website dapat memberikan wawasan mengenai manfaat dan tantangan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat keterlibatan masyarakat, memberikan informasi serta kemudahan akses, dan mendukung transparansi pemerintahan desa.

Desa Cinunuk sedang menuju digitalisasi. Prosesnya, Desa Cinunuk menghadapi fenomena masyarakat yang disebut sebagai "Digital Mindset". Fenomena ini mencerminkan sikap dan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian melekat dari kehidupan mereka. Digital Mindset masyarakat Desa Cinunuk merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Fenomena ini dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Seiring dengan globalisasi dan kemajuan teknologi, masyarakat Desa Cinunuk telah menunjukkan kesiapan mereka dalam mengadopsi perubahan tersebut. Lebih dari separuh masyarakat desa ini telah terbiasa menggunakan berbagai perangkat teknologi seperti smartphone, tablet, dan PC. Kesadaran ini membentuk pondasi yang solid untuk menghadapi era digital.

## **METODE**

Metode Penelitian yang digunakan peneliti adalah metode Kualitatif menurut Sugiyono (2017). Peneliti mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data secara induktif untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Makna penelitian kualitatif adalah pemahaman tentang fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terbatas, yaitu dengan membandingkan hasil penelitian dengan hasil penelitian lain yang serupa. Tujuan dari penelitian untuk memperoleh gambaran umum yang komprehensif dan memperkuat data yang diperoleh. teknik pengumpulan data langsung dengan informan terkait, digunakan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang pendapat, sikap, dan perilaku.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Digitalisasi dalam Proses Pengoptimalisasian Pelayanan Publik melalui Website Desa**

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, terutama konteks revolusi industri 4.0 dan pengaruh globalisasi yang semakin meluas, digitalisasi menjelma menjadi kekuatan utama yang membentuk dan mengubah tatanan kehidupan manusia. Digitalisasi saat ini telah menjadi landasan utama bagi terciptanya inovasi di berbagai sektor. Globalisasi, dengan dampaknya yang meresap ke berbagai aspek kehidupan, mulai memodifikasi pola hidup masyarakat secara signifikan.

Konteks penyelenggaraan pemerintahan digital berperan secara krusial. Proses-proses penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah, mengalami transformasi signifikan berkat adopsi teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat memungkinkan pemerintah untuk mengoptimalkan layanan publik, meningkatkan efisiensi, dan memperkenalkan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi tidak hanya sekedar menciptakan efisiensi administratif, tetapi juga membuka peluang untuk memperbaiki dan memodernisasi cara-cara pelayanan yang ada. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi birokrasi yang rumit, dan memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi bukan hanya sebuah alat, tetapi telah menjadi fondasi bagi terciptanya inovasi yang dapat membawa dampak positif bagi kehidupan masyarakat secara keseluruhan.

Sebagaimana yang dikatakan juga oleh Syahrudin, et al (2020) pelayanan publik saat ini merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya digitalisasi, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih optimal dan efisien. Dengan mengadopsi digitalisasi, birokrasi publik dapat menyediakan pelayanan yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi memungkinkan pemerintah untuk merancang solusi yang lebih inovatif dan memberikan respons yang cepat terhadap perubahan situasi atau tuntutan masyarakat. Menunjang digitalisasi pada pemerintahan tidak hanya berdasar pada pengembangan melalui pemerintah pusat, akan

tetapi juga menyangkut terobosan baru di tingkat lokal. Terobosan yang diperjuangkan oleh pemerintah dalam menciptakan website pemerintahan yang tersebar di setiap desa di Indonesia menandai langkah progresif menuju pelayanan publik yang lebih transparan dan terhubung dengan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjadi landasan hukum yang mewajibkan setiap desa untuk memiliki website resmi. Website desa tidak hanya berfungsi sebagai alat akuntabilitas pemerintahan, tetapi juga sebagai saluran transparansi publik, serta sarana untuk mempromosikan potensi desa, termasuk wisata dan produk unggulan. Perubahan ini didukung oleh sejumlah faktor yang menjadikan web pemerintahan sebagai solusi yang efektif. Efisiensi waktu, akurasi data, pengurangan human error, kemudahan akses, dan penghematan anggaran menjadi dorongan utama di balik adopsi teknologi ini. Kehadiran website desa dianggap sebagai jembatan baru antara masyarakat dan pemerintah setempat, di mana informasi yang rinci mengenai desa, seperti jumlah penduduk, luas wilayah, dan berbagai informasi lainnya, dapat diakses dengan mudah. Melalui website tersebut, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan desa, termasuk agenda kegiatan, berita desa, laporan desa, hingga panduan layanan desa. Bahkan, layanan dan panduan layanan desa mencakup informasi tentang persiapan berkas dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan demikian, website desa tidak hanya menjadi pusat informasi, tetapi juga menyediakan layanan yang memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah setempat. Keseluruhan, langkah ini menciptakan lingkungan pelayanan publik yang modern, responsif, dan terbuka, meningkatkan kualitas hidup masyarakat di tingkat lokal.

#### **Digitalisasi melalui Website Desa Cinunuk**

Website Desa Cinunuk memiliki potensi yang cukup besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, beberapa kekurangan yang ada perlu diperbaiki agar website dapat berfungsi secara optimal. Maka dari itu, digitalisasi yang terjadi tidak serta merta menjanjikan keberhasilan terhadap transformasi digital yang tengah diselenggarakan. Ada beberapa aspek penunjang dalam keberhasilan digitalisasi yang terjadi di Desa Cinunuk. Salah satu faktornya adalah kompetensi yang dimiliki oleh aparatur Desa Cinunuk dapat menjadikan inovasi ini berhasil atau justru hanya sekadar jalan di tempat saja.

Kualitas kinerja merupakan suatu sifat yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang menunjukkan kelebihan untuk mencapai tujuan atau sasaran dengan baik. (Jaya et.al, 2020). Sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu faktor terpenting dalam suatu organisasi. SDM yang berkualitas adalah SDM yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. SDM yang berkualitas akan mampu melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini bukan hanya diperlukan kualitas diri secara personal dari masing-masing aparturnya saja, akan tetapi juga diperlukan kompetensi dari pegawai yang bersangkutan dalam mengolah dan mengoperasikan website tersebut sehingga dapat terpelihara dengan optimal. Kompetensi yang seharusnya dimiliki adalah kemampuan untuk mengoperasikan teknologi, kemampuan untuk memelihara maintenance dari website Desa Cinunuk, serta kemampuan peningkatan Website tersebut sehingga teknologinya selalu relevan.

Pemerintahan, pasti memiliki seorang administrator untuk mengoptimalisasikan website tersebut ketika masa operasionalnya. Admin tersebut, seorang staf desa dengan latar belakang pendidikan di bidang komputer, bertanggung jawab penuh dalam mengelola seluruh konten yang terdapat di dalam website desa. Tugasnya mencakup area berita, pengumuman, profil desa, serta semua informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Administrasi dan pemeliharaan kondisi optimal serta ketersediaan akses website untuk publik adalah tanggung jawab utama yang diemban oleh admin tersebut.

Tugas admin ini melaksanakan serangkaian langkah secara rutin, yang melibatkan proses sebagai berikut Mengumpulkan informasi dari berbagai sumber. Admin menghimpun informasi dari berbagai sumber, termasuk perangkat desa, masyarakat, dan instansi lainnya. Data yang terkumpul kemudian diolah menjadi konten yang menarik dan bermanfaat bagi publik, khususnya warga Desa Cinunuk. Melakukan

editing dan proofreading. Setelah konten selesai ditulis, admin melakukan proses editing dan proofreading untuk memastikan konten bebas dari kesalahan dan sesuai dengan kaidah penulisan yang baik dan benar. Mengunggah konten ke website, Setelah konten mendapatkan persetujuan dari kepala desa, admin mengunggahnya ke laman website. Selain itu, admin juga aktif melakukan promosi website melalui media sosial dan forum-forum online.

Kemajuan suatu peradaban dapat ditunjang oleh hadirnya Sumber Daya Manusia yang mumpuni, kualitas sumber daya tersebut dapat menjadi penentu apakah perubahan dapat berhasil atau justru sebaliknya. Dengan adanya globalisasi yang pada akhirnya membangkitkan digitalisasi yang optimal bagi masyarakat, maka masyarakat harus mengimbangnya dengan kemampuan yang mumpuni. Website Desa Cinunuk yang menjadi harapan dari terbentuknya peradaban yang maju akan lebih maksimal jika ditunjang dengan “digital mindset” dari masyarakatnya. Dimana hal tersebut mencakup kecakapan masyarakat dalam menggunakan teknologi penunjang seperti smartphone, tablet, bahkan PC.

**Tabel 1. Kecakapan Masyarakat dalam Penggunaan Teknologi seperti Smartphone/Tablet/Komputer.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	23	57,5%
2	Setuju	5	12,5%
3	Ragu-ragu	8	20%
4	Tidak Setuju	2	5%
5	Sangat Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Tabel 1.1 (Tanggapan Responden Terhadap penggunaan teknologi)*

Berdasarkan survei, lebih dari separuh masyarakat Desa Cinunuk telah terbiasa menggunakan teknologi dan memahami cara kerjanya. Hal ini membuat mereka lebih siap dan mampu mengakses pelayanan publik digital dengan lebih mudah. Desa Cinunuk yang responsif juga telah merespons kebutuhan ini dengan memiliki situs web desa yang lengkap dan informatif. Situs web desa yang mudah diakses oleh masyarakat merupakan bukti nyata bahwa digitalisasi pelayanan publik telah diimplementasikan dengan baik di tingkat lokal. Situs web desa ini memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang agenda kegiatan desa, berita desa, laporan desa, serta layanan dan panduan layanan desa. Dengan demikian, keterlibatan aktif dan adaptif masyarakat Desa Cinunuk terhadap teknologi menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa tersebut. Keberhasilan ini menciptakan lingkungan di mana teknologi menjadi alat yang mempermudah dan mempercepat akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik.

**Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Digitalisasi di Desa Cinunuk.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	15	37,5%
2	Setuju	9	22,5%
3	Ragu-ragu	10	25%
4	Tidak Setuju	4	10%
5	Sangat Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Tabel 2 (Tanggapan Responden Terhadap pengetahuan digitalisasi di Desa Cinunuk)*

Mengukur keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik, salah satu indikator yang digunakan adalah tingkat pengetahuan masyarakat terhadap layanan publik digital. Hasil survei menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga masyarakat telah mengetahui tentang transformasi digital ini. Namun, masih ada sekitar 15% masyarakat yang belum pernah mengurus dokumen atau surat secara daring. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun kesadaran masyarakat terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik sudah tinggi, masih ada sejumlah masyarakat yang belum sepenuhnya menggunakannya. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebabnya antara lain sifat dari dokumen tertentu. Misalnya, dokumen kependudukan seperti KTP memiliki masa berlaku seumur hidup, sehingga masyarakat tidak memiliki insentif untuk memperbaruinya secara daring kecuali dalam situasi tertentu. Dalam menganalisis data ini, penting untuk mempertimbangkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik memerlukan waktu dan pendidikan yang tepat kepada masyarakat. Meskipun sejumlah besar masyarakat telah mengetahui tentang transformasi digital ini, pendekatan lebih lanjut dan upaya edukasi dapat diperlukan untuk meningkatkan tingkat partisipasi dalam penggunaan pelayanan publik digital. Kesadaran dan penggunaan yang lebih luas dari teknologi ini dapat membantu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan responsifitas pelayanan publik secara keseluruhan.

**Tabel 3. Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen lainnya di Desa Cinunuk yang dapat dilakukan secara daring.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	19	47,5%
2	Setuju	7	17,5%
3	Ragu-ragu	8	20%
4	Tidak Setuju	3	7,5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	7,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3 (Tanggapan Responden Terhadap pengetahuan Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen lainnya secara daring di Desa Cinunuk)*

Kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa/kecamatan dapat dilihat dari penilaian mereka terhadap efektivitas, efisiensi, dan kemudahan layanan tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden 47,5% menilai bahwa pelayanan publik digital telah berjalan dengan efektif dan efisien. Mereka menilai bahwa pelayanan publik digital telah memberikan manfaat berupa penghematan waktu, biaya, dan tenaga. Selain itu, mereka juga menilai bahwa pelayanan publik digital lebih praktis dan dapat meminimalisir potensi penyelewengan dalam birokrasi. Namun, ada juga sebagian responden 15% yang berpendapat bahwa pelayanan publik konvensional lebih mudah dibanding pelayanan publik digital. Hasil survei ini menunjukkan bahwa terdapat variasi pandangan di kalangan masyarakat terkait penerimaan terhadap digitalisasi pelayanan publik. Sebagian besar responden menyambut positif dengan melihat manfaat penghematan dan efisiensi, tetapi sebagian kecil masih merasa bahwa pelayanan publik konvensional lebih sesuai dengan tingkat keterampilan teknologi mereka. Oleh karena itu, dalam proses implementasi lebih lanjut, perlu ada strategi pendekatan yang tepat, khususnya untuk kelompok yang mungkin masih merasa enggan atau kesulitan menggunakan layanan publik digital.

**Tabel 4. Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen lainnya yang telah disediakan pemerintah untuk menunjang proses administrasi agar dapat dilakukan secara daring di Desa Cinunuk.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	21	52,5%
2	Setuju	5	12,5%
3	Ragu-ragu	9	22,5%
4	Tidak Setuju	2	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	7,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Tabel 4 (Tanggapan Responden Terhadap pengetahuan Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen lainnya yang telah disediakan pemerintahan untuk menunjang proses administrasi agar dapat dilakukan secara daring di Desa Cinunuk)*

Kesadaran masyarakat terhadap akses pelayanan publik secara digital menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi. Hal ini tercermin dari hasil survei, di mana sebanyak 52,5% responden memberikan keterangan positif terkait akses informasi yang disediakan oleh pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengakses informasi terkait pelayanan publik, khususnya terkait dengan KTP, KK, SKU, SKTM, dan dokumen lainnya. Hasil positif ini menunjukkan bahwa akses informasi yang diberikan oleh pemerintahan telah berhasil mencapai dan diterima dengan baik oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada hambatan signifikan dalam penyebaran informasi terkait pelayanan publik, dan masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan sumber informasi digital yang telah disediakan. Dengan demikian, tingkat kesadaran dan ketersediaan akses informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan publik secara digital. Hal ini dapat mempercepat proses dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif yang dibutuhkan.

**Tabel 5. Tingkat Pengetahuan Masyarakat yang tidak mengalami kesulitan maupun kendala terhadap Proses Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen yang dilakukan secara daring di Desa Cinunuk.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	15	37,5%
2	Setuju	9	22,5%
3	Ragu-ragu	10	25%
4	Tidak Setuju	4	10%
5	Sangat Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Tabel 5 (Tanggapan Responden Terhadap pengetahuan Pelayanan Administrasi KTP/KK/SKU/SKTM/Dokumen lainnya yang tidak mengalami kesulitan maupun kendala yang dilakukan secara daring di Desa Cinunuk)*

Konteks peningkatan pelayanan administrasi, tingkat pemahaman masyarakat terkait proses daring untuk dokumen penting seperti KTP, KK, SKU, SKTM, dan dokumen lainnya menjadi penting. Hasil survei menunjukkan bahwa ada kesamaan antara responden yang menyatakan setuju dan tidak setuju terhadap kesulitan atau kendala dalam proses pelayanan administrasi daring ini, masing-masing sebanyak 22,5%. Meskipun angka setuju dan tidak setuju sama, namun hal ini dapat diartikan bahwa 45% dari total responden menunjukkan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan yang berarti atau kendala dalam mengakses dan menggunakan layanan daring untuk administrasi dokumen penting. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki tingkat pemahaman yang memadai terkait dengan penggunaan pelayanan daring untuk administrasi dokumen penting. Kesamaan tanggapan ini menunjukkan bahwa ada potensi besar untuk

meningkatkan penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap proses administrasi daring. Masyarakat yang merasa tidak mengalami kesulitan mungkin telah merasakan manfaat dari efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan daring ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sejumlah besar masyarakat telah menjalani proses administrasi daring dengan baik, dan upaya untuk terus meningkatkan dan menyosialisasikan layanan ini dapat memperluas dampak positifnya pada pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Digitalisasi pelayanan publik di Desa Cinunuk menunjukkan bahwa masyarakatnya adaptif terhadap kemajuan teknologi. Digitalisasi, khususnya melalui website desa, telah meningkatkan kualitas layanan publik dan transparansi di tingkat lokal. Masyarakat Cinunuk telah menciptakan ekosistem di mana teknologi digunakan untuk memudahkan akses terhadap informasi dan layanan publik. Meskipun tingkat pemahaman teknologi masyarakat tinggi, sekitar 15% di antaranya belum menggunakan pelayanan publik secara online. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh karakteristik dokumen tertentu. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan upaya edukasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat menggunakan pelayanan publik digital.

Tanggapan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik digital beragam. Sebagian besar responden setuju bahwa pelayanan digital memberikan manfaat penghematan waktu, biaya, dan tenaga. Namun, kelompok usia 45-60 tahun menyoroti perlunya strategi pendekatan yang tepat untuk mengatasi kendala atau ketidaknyamanan menggunakan layanan publik digital. Kesadaran masyarakat terhadap akses informasi pelayanan publik secara digital cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi oleh pemerintahan di Desa Cinunuk telah berhasil diterima oleh sebagian besar masyarakat. Meskipun ada tantangan dalam implementasinya, masyarakat Desa Cinunuk telah menunjukkan kemampuan dan kesiapan menghadapi digitalisasi pelayanan publik. Hal ini didukung oleh peran krusial petugas desa dan perlunya "digital mindset" dari masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan/Undang-Undang :**

Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.  
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

### **Jurnal :**

- Agung Nurrahman, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma'sum, Muhammad Farhan Ino. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut.
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Tohar Media.
- Setyawati, iin Endah. 2022. Analisis kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pemerintah desa di kantor desa Cinunuk. Bandung: FISIP Universitas Al-ghifari.
- Sulistyanto, Ari. 2022. Pemberdayaan dan pendampingan masyarakat desa dalam transformasi digital pelayanan publik berbasis website. Jakarta Raya : Universitas bhayangkara.
- Mohi, widya Kurniati, 2018, kualitas pelayanan publik di Desa Potang, Gorontalo : Jurnal ilmu Administrasi.
- Jalil, Lili Abdul, 2023, Kualitas Pela Yanan Administratif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus Pelayanan Ktp), Bandung: JICA STIA Bagasasi.
- Magdalena, Nur Maria, Steviana Br Sihombing, and Mellyana Candra. "Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah." Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara 2.1 (2024).
- Satibi, Iwan. "Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik." (2023).
- Wirijadinata, Jat Jat. "Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah." Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik (2020).



- Nur amin sholeh,ovan. 2021 transformasi kepemimpinan hmi sulawesi selatan.
- Suhartono, Suhartono, Reimond Hasangapan Mikkael Napitupulu, and R. Muh Deddy Hanif Sardjito. "PENGUKURAN KINERJA KEUANGAN RETURN ON ASSETS (ROA) DAN RETURN ON EQUITY (ROE) BERDASARKAN PERUBAHAN LABA KOMPREHENSIF PADA PERUSAHAAN REASURANSI DI INDONESIA." *JURNAL LENTERA BISNIS* (2023).
- Fadhli, Khotim, and Mukhibatul Khusnia. *Manajemen sumber daya manusia (produktivitas kerja)*. Guepedia, 2021.
- Lailul Mursyidah, M.AP ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP. 2020. *manajemen pelayanan publik*. universitas muhammadiyah sidoarjo.
- Riris Katharina, Robert Na Endi Jaweng 2020. *pelayanan publik dan pemerintahan digital*. Jakarta.
- Wijoyo, Hadion, and Partono Nyanasuryanadi. "Analisis Efektifitas Penerapan Kurikulum Pendidikan Sekolah Minggu Buddha Di Masa Pandemi COVID-19." *JP3M: Jurnal Pendidikan, Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat* 2.2 (2020).
- Imam, Pratama. 2020. Pengaruh beban kinerja dan kualitas kerja terhadap kinerja karyawan akademi farmasi Indonesia Yogyakarta di masa pandemi. *Jurnal riset akuntansi dan bisnis Indonesia STIE Widya Wisaha*.

