

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN WEBSITE DESA SIPODECENG KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Salsabila Andi Nasrun¹, Jamaluddin², Sofyan B.³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: salsanasrun24@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa mengalami transformasi seiring meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui penerapan website Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan delapan informan yang terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Website, dan lima warga pengguna website. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Efektivitas dinilai melalui lima aspek operasional, yaitu pencapaian tujuan layanan, kepuasan masyarakat, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan partisipasi warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah memberi manfaat terutama sebagai media informasi dan pendukung proses pelayanan, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi dan mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor desa. Efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena pembaruan informasi belum selalu konsisten, belum semua layanan berlangsung daring, kemampuan digital masyarakat belum merata, jaringan internet tidak selalu stabil, dan partisipasi aktif melalui kanal digital masih terbatas. Penelitian menyimpulkan bahwa website Desa Sipodeceng cukup efektif sebagai kanal informasi dan pendukung pelayanan, tetapi belum optimal sebagai platform pelayanan publik digital yang terintegrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Website Desa, Digital Governance, Desa Sipodeceng.

Abstract

Public services at the village level are undergoing transformation as the use of information technology expands. This study analyzes the effectiveness of public services through the implementation of the Sipodeceng Village website in Baranti District, Sidenreng Rappang Regency, and identifies its supporting and inhibiting factors. A descriptive qualitative approach was employed with eight informants consisting of the Village Head, Village Secretary, Website Operator, and five community members who use the website. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Effectiveness was examined through five operational aspects: achievement of service objectives, community satisfaction, ease of access, service speed, and citizen participation. The findings indicate that the website has been beneficial mainly as an information channel and a support for the service process, enabling citizens to obtain information more easily and prepare documents before visiting the village office. Effectiveness has not been fully optimized because information updates are not always consistent, not all services are available online, digital

capability varies among citizens, internet connectivity is sometimes unstable, and active participation through digital channels remains limited. The study concludes that the Sipodeceng Village website is reasonably effective as an information and service-support channel, but has not yet become a fully integrated digital public service platform.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Village Website, Digital Governance, Sipodeceng Village.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan warga. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan cara pemerintah menyediakan informasi, menerima kebutuhan masyarakat, dan mengelola proses pelayanan. Dalam konteks administrasi publik, transformasi digital tidak semata-mata berarti memindahkan informasi ke media elektronik, tetapi juga menyangkut perubahan proses kerja, kemampuan aparatur, keterhubungan layanan, dan hubungan pemerintah dengan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, partisipatif, tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Arah transformasi digital pemerintahan kemudian diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Pada tingkat desa, pengelolaan informasi semakin relevan setelah terbitnya Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Sistem Informasi Desa.

Desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki kebutuhan pelayanan yang khas, mulai dari administrasi, penyampaian informasi kegiatan, transparansi anggaran, publikasi peraturan desa, pengaduan, hingga penyediaan data desa. Website desa dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperluas akses informasi, meningkatkan transparansi, dan mendukung efisiensi pelayanan. Namun keberadaan website tidak otomatis menunjukkan bahwa pelayanan telah efektif; efektivitas baru dapat dinilai dari sejauh mana website benar-benar digunakan, menjawab kebutuhan warga, mempercepat proses, dan membuka ruang interaksi.

Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang telah memanfaatkan website desa sebagai media informasi dan dukungan pelayanan. Verifikasi terhadap website resmi Desa Sipodeceng pada 19 Agustus 2026 menunjukkan bahwa laman tersebut menyediakan profil dan data desa, informasi pemerintahan desa, berita, peraturan desa, informasi publik, peta, transparansi anggaran, layanan mandiri, serta kanal pengaduan. Keberadaan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa infrastruktur digital dasar sudah tersedia, tetapi efektivitasnya tetap perlu diuji dari pengalaman pengguna dan praktik pengelolaannya. Data lapangan menunjukkan adanya manfaat yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan memperoleh informasi kegiatan dan pelayanan tanpa harus selalu datang ke kantor desa, sekaligus keterbatasan berupa pembaruan informasi yang belum selalu konsisten, jaringan internet yang tidak selalu stabil, dan pemanfaatan website yang belum merata.

Penelitian terdahulu menunjukkan pola yang serupa. Lestari dan Arumsari (2021) menemukan bahwa implementasi sistem desa online di Kabupaten Kendal menghadapi persoalan jaringan internet, sumber daya manusia, dan pembagian kerja. Asysalima dan Suhardiyanto (2023) menunjukkan bahwa pelayanan desa berbasis teknologi belum selalu berjalan optimal ketika partisipasi masyarakat rendah dan standar pelayanan belum kuat. Mukminto et al. (2023) menekankan adanya kesenjangan kemampuan dan akses digital

masyarakat desa, sementara Mergel, Edelman, dan Haug (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital sektor publik seharusnya menghasilkan perubahan yang lebih luas daripada sekadar digitalisasi informasi, termasuk peningkatan efektivitas dan kepuasan warga. Kesenjangan penelitian (research gap) pada studi ini terletak pada fokusnya terhadap efektivitas sebuah website desa yang telah beroperasi sebagai kombinasi kanal informasi dan dukungan pelayanan, dengan menilai bagaimana masyarakat merasakan manfaat, kemudahan, kecepatan, dan ruang partisipasi, serta mengidentifikasi faktor yang memperkuat dan menghambat efektivitas tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab dua pertanyaan: (1) bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui penerapan website Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang; dan (2) apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas tersebut. Sejalan dengan rumusan masalah, penelitian bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambatnya melalui penerapan website Desa Sipodeceng. Penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik mengenai efektivitas pelayanan publik, digital governance, e-government, dan sistem informasi desa, sekaligus memberi manfaat praktis bagi Pemerintah Desa Sipodeceng, masyarakat, pemerintah daerah, dan peneliti selanjutnya dalam penguatan tata kelola pelayanan digital desa.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik dalam penelitian ini dipahami sebagai rangkaian aktivitas penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas informasi, administrasi, dan layanan lain yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan pelayanan publik sebagai kewajiban negara sekaligus instrumen untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara, sehingga kualitas pelayanan berkaitan dengan keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada tingkat desa, pelayanan publik memiliki karakter yang dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, sehingga kedekatan sosial tersebut menuntut pelayanan yang cepat, konsisten, dan mudah dijangkau. Digitalisasi memberi peluang untuk memperluas jangkauan pelayanan tanpa menghilangkan kebutuhan akan layanan tatap muka, sehingga model yang muncul umumnya bersifat hibrida: masyarakat memperoleh informasi dan mempersiapkan kebutuhan melalui kanal digital, sementara sebagian proses administratif tetap diselesaikan di kantor.

Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan tingkat ketercapaian tujuan. Steers (1977) menunjukkan bahwa efektivitas organisasi bersifat multidimensional dan perlu dipahami dengan memperhatikan tujuan, proses, dan konteks organisasi, sehingga pertanyaan utama dalam penelitian pelayanan publik bukan sekadar apakah program dilaksanakan, tetapi apakah program tersebut menghasilkan manfaat yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan pengguna. Duncan (1973) ditempatkan sebagai rujukan historis mengenai struktur pengambilan keputusan, ketidakpastian lingkungan, dan efektivitas organisasi, sedangkan operasionalisasi lima aspek efektivitas dalam penelitian ini disusun secara kontekstual, bukan diturunkan langsung dari Duncan (1973). Lima aspek operasional penelitian meliputi: (1) pencapaian tujuan layanan; (2) kepuasan masyarakat; (3) kemudahan akses; (4) kecepatan layanan; dan (5) partisipasi warga, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1. Operasionalisasi ini diperkuat oleh prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan literatur transformasi digital sektor publik yang menekankan efektivitas, keterbukaan, dan kepuasan warga (Mergel et al., 2019).

Tabel 1. Operasionalisasi Efektivitas Pelayanan Publik melalui Website Desa

Aspek	Makna Operasional	Indikasi Empiris yang Dicari
Pencapaian tujuan layanan	Kesesuaian fungsi website dengan tujuan pelayanan publik	Kemudahan memperoleh informasi, dukungan proses layanan, manfaat nyata bagi warga
Kepuasan masyarakat	Penilaian pengguna terhadap manfaat dan kesesuaian website dengan kebutuhan	Merasa terbantu, praktis, informasi sesuai kebutuhan, adanya keterbatasan yang dirasakan
Kemudahan akses	Kemampuan warga mengakses dan menggunakan website	Akses melalui telepon genggam, navigasi, kemampuan digital, kestabilan internet
Kecepatan layanan	Kontribusi website terhadap pengurangan waktu memperoleh informasi atau pelayanan	Persyaratan diketahui lebih awal, kesiapan dokumen, efisiensi waktu
Partisipasi warga	Keterlibatan warga dalam memanfaatkan dan berinteraksi melalui kanal digital	Penggunaan layanan, aspirasi, saran, pengaduan, respons terhadap informasi

Sumber: Dikembangkan Peneliti (2026)

E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung fungsi pemerintahan, penyampaian informasi, dan layanan publik. Dalam perkembangan mutakhir, konsep digital governance menekankan hubungan yang lebih luas antara teknologi, tata kelola, proses organisasi, data, kapasitas aparatur, dan interaksi dengan masyarakat, sehingga keberhasilan pelayanan digital tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi dari kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi ke dalam proses layanan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi kerangka nasional penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, yang kemudian diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 dengan menekankan integrasi dan interoperabilitas layanan digital nasional, sementara Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 13 Tahun 2025 memberikan basis yang lebih spesifik bagi pengelolaan sistem informasi desa. Mergel et al. (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital sektor publik tidak identik dengan sekadar mengubah dokumen analog menjadi digital, tetapi menyentuh proses kerja, budaya organisasi, relasi dengan pemangku kepentingan, dan penciptaan layanan baru; perspektif tersebut digunakan untuk menilai apakah website Desa Sipodeceng telah menjadi kanal layanan yang terintegrasi atau masih dominan sebagai media informasi.

Website desa merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang dapat digunakan untuk mempublikasikan profil desa, data, berita, peraturan, transparansi anggaran, informasi pelayanan, serta membuka kanal komunikasi dengan masyarakat, sehingga dapat menurunkan biaya informasi bagi warga. Namun, efektivitas website bergantung pada kualitas pengelolaan konten dan dukungan proses kerja: informasi yang tidak diperbarui akan mengurangi kepercayaan pengguna, layanan daring tanpa respons aparatur akan kehilangan fungsi, dan fitur yang tidak dipahami masyarakat tidak akan menghasilkan manfaat optimal. Website resmi Desa Sipodeceng yang diverifikasi pada 19 Agustus 2026 menggunakan platform OpenSID dan menyediakan menu layanan mandiri, pengaduan, informasi publik, peraturan desa, data desa, peta, berita, pemerintahan desa, dan transparansi anggaran.

Ketersediaan fitur tersebut merupakan modal digital yang penting, namun penelitian ini tetap memusatkan perhatian pada penggunaan aktual dan pengalaman masyarakat. Konsep Smart Village digunakan dalam penelitian ini sebagai konteks pengembangan, bukan sebagai variabel baru, karena menekankan pemanfaatan teknologi dan inovasi untuk memperkuat tata kelola, pelayanan, dan kapasitas masyarakat berdasarkan kebutuhan lokal; website desa dapat menjadi salah satu komponen menuju Smart Village apabila digunakan secara berkelanjutan, inklusif, transparan, dan terintegrasi dengan proses pelayanan.

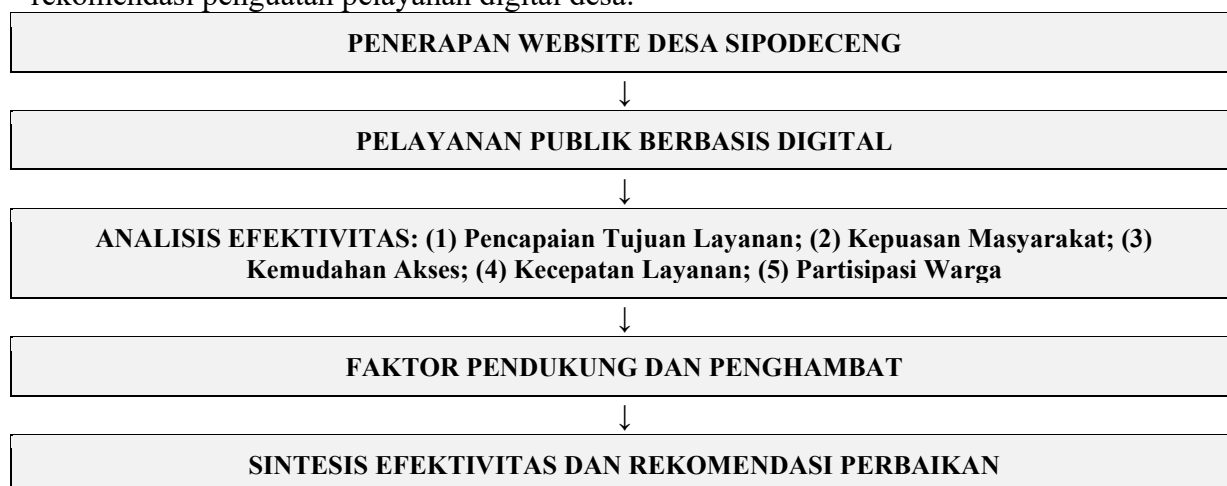
Tabel 2. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti/Tahun	Fokus/Metode	Hasil Utama	Persamaan dan Gap
Lestari & Arumsari (2021)	Implementasi SI DOKAR pada tiga desa; kualitatif	Program memberi kemudahan akses informasi, tetapi terkendala jaringan, SDM, dan pembagian kerja	Sama-sama mengkaji digitalisasi desa; penelitian ini fokus pada efektivitas satu website dari perspektif pengguna
Asysalima & Suhardiyanto (2023)	Peningkatan pelayanan publik melalui layanan desa berbasis IT; kualitatif	Layanan belum optimal; partisipasi pengguna rendah dan standar pelayanan perlu diperkuat	Menguatkan pentingnya partisipasi dan tata kelola; penelitian ini menguji lima aspek efektivitas website
Mukminto et al. (2023)	Partisipasi warga desa dalam pelayanan e-government	Hambatan utama berkaitan dengan pengetahuan, akses informasi, dan kesenjangan digital	Relevan pada akses dan literasi digital; penelitian ini menambahkan dimensi pencapaian tujuan, kepuasan, dan kecepatan
Hidayati, Manar, & Kushandajani (2025)	Tata kelola desa dan transparansi; kualitatif	Tata kelola cukup baik, tetapi terdapat keterbatasan penguasaan teknologi dan transparansi belum optimal	Sama-sama melihat tata kelola digital desa; penelitian ini fokus pada pengalaman pelayanan melalui website
Mergel, Edelmann, & Haug (2019)	Transformasi digital sektor publik; wawancara ahli	Transformasi digital memengaruhi proses organisasi serta ditujukan pada efektivitas, transparansi, dan kepuasan pengguna	Memberi kerangka konseptual yang lebih luas; penelitian ini menguji konteks mikro pemerintahan desa

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Sintesis penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan desa umumnya memberi peluang berupa kemudahan akses dan transparansi, tetapi menghadapi hambatan berulang berupa jaringan, kapasitas sumber daya manusia, literasi digital, konsistensi pengelolaan, dan partisipasi masyarakat. Posisi penelitian ini adalah menguji bagaimana pola tersebut muncul secara konkret pada website Desa Sipodeceng dan bagaimana manfaatnya dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna. Kerangka pikir penelitian menempatkan penerapan website Desa Sipodeceng sebagai bentuk digitalisasi pelayanan

publik yang dianalisis melalui lima aspek operasional efektivitas serta dilengkapi analisis faktor pendukung dan penghambat, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menentukan posisi efektivitas website sekaligus merumuskan rekomendasi penguatan pelayanan digital desa.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

C. METODE

Penelitian dilaksanakan di Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tahun 2026. Lokasi dipilih karena Pemerintah Desa Sipodeceng telah memanfaatkan website desa sebagai media informasi dan dukungan pelayanan publik, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data empiris mengenai manfaat, penggunaan, serta kendala pelayanan berbasis digital pada tingkat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam pengalaman, penilaian, dan praktik para informan dalam penggunaan serta pengelolaan website desa. Creswell dan Poth (2018) menempatkan penelitian kualitatif sebagai pendekatan yang sesuai untuk memahami makna dan konteks pengalaman partisipan; data dalam penelitian ini tidak diarahkan untuk menghasilkan generalisasi statistik, tetapi untuk membangun pemahaman kontekstual mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis website di Desa Sipodeceng.

Fokus penelitian terdiri atas dua kelompok. Pertama, efektivitas pelayanan publik melalui website dengan lima aspek operasional: pencapaian tujuan layanan, kepuasan masyarakat, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan partisipasi warga. Kedua, faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas, terutama berkaitan dengan dukungan aparatur, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, jaringan internet, literasi digital, pembaruan informasi, dan tingkat pemanfaatan website. Informan penelitian berjumlah delapan orang yang dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan pengelolaan atau penggunaan website Desa Sipodeceng, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Komposisi Informan Penelitian

Kode	Informan	Jumlah	Persentase
I1	Kepala Desa	1	12,5%
I2	Sekretaris Desa	1	12,5%
I3	Operator Website Desa	1	12,5%
I4–I8	Masyarakat pengguna website	5	62,5%

Sumber: Data Penelitian (2026)

Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan dan observasi terhadap penggunaan/pengelolaan website desa, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen

pemerintah desa, informasi pada website resmi Desa Sipodeceng, regulasi terkait pelayanan publik dan sistem informasi desa, serta literatur ilmiah yang relevan untuk memperkaya konteks dan melakukan triangulasi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara sebagai teknik utama untuk menggali pengalaman dan penilaian informan; observasi untuk melihat langsung konteks penerapan website, cara akses, dan ketersediaan fitur; serta dokumentasi terhadap informasi pada website desa dan dokumen pelayanan yang tersedia. Verifikasi daring pada 19 Agustus 2026 menunjukkan website resmi Desa Sipodeceng memiliki menu layanan mandiri, pengaduan, informasi publik, data desa, peta, peraturan desa, berita, dan transparansi anggaran, yang digunakan sebagai data pendukung, bukan sebagai pengganti data wawancara.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang dibantu pedoman wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi, yang disusun berdasarkan matriks fokus, indikator, informan, dan pertanyaan pokok penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif mengikuti alur Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yaitu kondensasi/reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi, data wawancara dan dokumentasi dipilah berdasarkan fokus penelitian dengan bantuan perangkat lunak NVivo untuk melakukan coding terhadap data wawancara berdasarkan indikator penelitian; pada tahap penyajian, data dikelompokkan ke dalam matriks atau narasi per indikator; dan pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan dengan membandingkan informasi antar-informan dan dokumen pendukung secara iteratif. NVivo dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat bantu pengelolaan dan pengkodean data, bukan sebagai pengganti analisis peneliti.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pemerintah desa, operator website, dan masyarakat, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan observasi serta dokumentasi website. Informasi dianggap lebih kuat ketika menunjukkan pola yang konsisten dari lebih dari satu sumber atau teknik; apabila terdapat perbedaan, perbedaan tersebut dipertahankan sebagai bagian dari variasi pengalaman informan. Penyajian hasil menggunakan kode informan (I1–I8) untuk menjaga fokus pada substansi data dan membatasi penyebaran identitas pribadi yang tidak diperlukan, dan kutipan wawancara dipertahankan sesuai makna asli tanpa penambahan data yang tidak tersedia dalam sumber penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum dan Efektivitas Pelayanan Publik melalui Website

Desa Sipodeceng merupakan salah satu desa di Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di wilayah perbatasan dengan Kabupaten Pinrang dan terdiri atas tiga dusun. Website resmi desa berfungsi sebagai media informasi pemerintahan dan salah satu kanal dukungan pelayanan publik; verifikasi pada 19 Agustus 2026 menunjukkan adanya menu profil desa, pemerintahan desa, data desa, berita, program kerja, peraturan desa, informasi publik, peta, transparansi anggaran, layanan mandiri, dan pengaduan yang dibangun di atas platform OpenSID. Ketersediaan fitur digital tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Sipodeceng telah memiliki infrastruktur dasar untuk digitalisasi pelayanan, meskipun hasil wawancara dengan delapan informan (satu Kepala Desa, satu Sekretaris Desa, satu Operator Website, dan lima warga pengguna) menunjukkan bahwa manfaat yang paling konsisten dirasakan masyarakat masih berada pada fungsi informasi dan persiapan pelayanan.

Pencapaian tujuan layanan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana website menghasilkan manfaat yang sesuai dengan tujuan penyampaian informasi dan dukungan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah membantu masyarakat

memperoleh informasi tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Informan 4 menyatakan bahwa website desa cukup membantu karena informasi mengenai kegiatan atau pelayanan dapat diperoleh tanpa harus datang langsung ke kantor desa, dan penilaian serupa disampaikan Informan 5 yang merasa informasi kegiatan dan pelayanan desa menjadi lebih mudah diketahui. Dari sisi pemerintah desa, Informan 1 selaku Kepala Desa menyampaikan dukungan terhadap keberadaan website karena membantu masyarakat memperoleh informasi dengan lebih mudah, sementara aparaturnya turut berupaya menjelaskan cara penggunaannya kepada warga yang belum terbiasa. Dengan demikian, pencapaian tujuan dapat dinilai cukup baik pada fungsi informasi dan dukungan pelayanan, meskipun data belum menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan telah berpindah secara daring, sehingga efektivitas pada aspek ini bersifat keberhasilan parsial.

Kepuasan masyarakat menggambarkan penilaian pengguna terhadap manfaat website. Informan masyarakat secara umum menunjukkan tanggapan positif; Informan 4 menyampaikan merasa cukup puas karena informasi yang dicari dapat diperoleh melalui website dan hal ini dinilai lebih praktis dibandingkan harus datang langsung. Kepuasan tersebut terutama berkaitan dengan kemudahan memperoleh informasi dan penghematan waktu, tetapi belum dapat disebut optimal karena informasi belum selalu diperbarui, belum semua layanan tersedia secara daring, dan kemampuan masyarakat menggunakan teknologi berbeda-beda, sehingga kepuasan bersifat positif namun kondisional terhadap kemitaktiran informasi dan kemudahan akses.

Kemudahan akses terlihat dari kemampuan masyarakat membuka website melalui telepon genggam. Informan 7 menyampaikan bahwa website cukup mudah digunakan karena dapat dibuka melalui telepon genggam apabila pengguna sudah tahu cara mengaksesnya, sementara Informan 6 mengungkapkan masih membutuhkan bantuan keluarga pada awal penggunaan karena belum terlalu memahami teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa aksesibilitas tidak hanya bergantung pada desain website, tetapi juga pada ketersediaan perangkat, kemampuan digital pengguna, dan kualitas jaringan; secara teknis website relatif mudah dijangkau, tetapi kemudahan sosialnya belum merata karena sebagian warga masih memerlukan pendampingan.

Kecepatan layanan menunjukkan manfaat paling jelas pada kecepatan memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur. Informan 8 menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih efisien karena persyaratan sudah dapat diketahui sebelum datang ke kantor desa, sehingga masyarakat menjadi lebih siap saat berkunjung. Temuan ini menunjukkan adanya efisiensi waktu pada tahap pra-pelayanan, tetapi data yang tersedia belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh siklus pelayanan—dari pengajuan sampai penerbitan dokumen—telah berlangsung lebih cepat secara daring, sehingga kesimpulan pada aspek ini dibatasi pada percepatan akses informasi dan kesiapan dokumen.

Partisipasi warga dianalisis dengan membedakan pemanfaatan informasi dari keterlibatan aktif. Data wawancara menunjukkan masyarakat telah memanfaatkan website untuk membaca informasi pelayanan dan kegiatan desa, dan dokumentasi website menunjukkan tersedianya kanal pengaduan dan layanan mandiri, tetapi kutipan wawancara yang tersedia belum memberikan bukti kuat mengenai seberapa sering warga menggunakan fitur pengaduan atau menyampaikan aspirasi melalui website. Oleh karena itu, partisipasi warga dinilai belum optimal: website telah menyediakan prasyarat teknis bagi interaksi, tetapi penggunaan aktif kanal tersebut belum terkonfirmasi secara kuat dalam data lapangan, sehingga pemerintah desa masih perlu mendorong sosialisasi, respons yang konsisten, dan kebiasaan interaksi digital agar partisipasi berkembang dari konsumsi informasi menuju komunikasi dua arah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan

Dukungan aparatur desa menjadi faktor penting karena website membutuhkan pengelola yang memperbarui informasi dan membantu masyarakat. Informan 3 selaku Operator Website menyampaikan bahwa pihaknya berusaha memperbarui informasi agar masyarakat memperoleh informasi terbaru dan memberi penjelasan kepada warga yang belum mengetahui cara mengaksesnya, sehingga komitmen aparatur merupakan modal utama bagi keberlanjutan website. Infrastruktur teknologi dasar turut menjadi faktor pendukung karena kantor desa memiliki perangkat komputer dan koneksi internet untuk mengelola website, sementara masyarakat pada umumnya dapat mengakses website menggunakan telepon genggam, sebagaimana dijelaskan Informan 3. Literasi digital sebagian masyarakat yang telah terbiasa menggunakan telepon genggam dan internet turut memperbesar peluang website dimanfaatkan secara rutin, meskipun variasi literasi digital tersebut menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif.

Di sisi lain, penelitian menemukan sejumlah faktor penghambat. Keterbatasan kapasitas teknis operator menjadi salah satu kendala, sebagaimana disampaikan Informan 3 bahwa pengelolaan website masih perlu meningkatkan kemampuan, terutama untuk masalah teknis atau fitur tertentu yang tidak selalu dapat ditangani secara mandiri. Jaringan internet dan infrastruktur juga menjadi faktor penghambat karena pelayanan berbasis website sangat bergantung pada koneksi; Informan 4 menyampaikan bahwa website cukup mudah digunakan, tetapi ketika jaringan sedang tidak bagus, akses menjadi lambat sehingga warga terkadang memilih datang langsung ke kantor desa. Selain itu, kesenjangan literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan website, dan pemanfaatan serta partisipasi yang belum merata menunjukkan bahwa penggunaan website masih dominan pada pencarian informasi, sementara bukti penggunaan layanan mandiri, pengaduan, atau partisipasi dua arah belum kuat.

Tabel 4. Sintesis Hasil Penelitian Berdasarkan Lima Aspek Efektivitas

Aspek	Temuan Utama	Interpretasi	Ketercapaian
Pencapaian tujuan	Website memudahkan akses informasi dan mendukung pelayanan	Tujuan informasi tercapai, layanan end-to-end belum terbukti penuh	Cukup Baik
Kepuasan masyarakat	Pengguna merasa terbantu dan lebih praktis memperoleh informasi	Positif tetapi bergantung pada mutu informasi dan akses	Cukup Baik
Kemudahan akses	Dapat diakses melalui telepon genggam, tetapi belum semua warga mandiri digital	Kemudahan teknis cukup, kemudahan sosial belum merata	Cukup Baik
Kecepatan layanan	Persyaratan dapat diketahui lebih awal sehingga persiapan lebih efisien	Percepatan paling kuat pada akses informasi dan pra-pelayanan	Cukup
Partisipasi warga	Warga membaca informasi; kanal pengaduan tersedia tetapi penggunaan aktif belum kuat	Prasyarat partisipasi ada, interaksi dua arah belum optimal	Belum Optimal

Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian (2026)

Temuan menunjukkan bahwa website telah mencapai tujuan yang paling nyata, yaitu memperluas akses masyarakat terhadap informasi pelayanan dan kegiatan desa. Hal ini sejalan dengan pendekatan efektivitas yang menilai keberhasilan dari ketercapaian tujuan (Steers, 1977), karena masyarakat dapat memperoleh informasi tanpa selalu datang ke kantor sehingga terdapat pengurangan biaya waktu dan kebutuhan kunjungan. Namun, ketercapaian

tujuan belum dapat disamakan dengan transformasi layanan secara penuh karena belum semua proses dilaksanakan daring, sehingga efektivitas yang terbentuk bersifat fungsional dan bertahap. Temuan ini konsisten dengan Lestari dan Arumsari (2021) yang menunjukkan bahwa sistem desa online dapat meningkatkan akses informasi, tetapi keberhasilannya tetap bergantung pada faktor implementasi seperti jaringan dan sumber daya manusia; dalam konteks Desa Sipodeceng, teknologi sudah tersedia, tetapi kualitas implementasi yang menentukan kedalaman manfaatnya.

Kepuasan masyarakat muncul karena website memberi alternatif yang lebih praktis untuk memperoleh informasi. Dalam pelayanan digital, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan tampilan sistem, tetapi dengan kemampuan sistem mengurangi usaha pengguna dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pada waktu yang tepat, sebagaimana Mergel et al. (2019) menempatkan peningkatan layanan dan kepuasan pengguna sebagai salah satu hasil penting transformasi digital sektor publik. Kepuasan di Desa Sipodeceng belum sepenuhnya stabil karena dipengaruhi pembaruan informasi, ketersediaan layanan daring, jaringan, dan kemampuan pengguna, sehingga pengukuran kepuasan tidak boleh hanya berdasarkan keberadaan website, tetapi perlu melihat konsistensi kualitas konten dan proses respons.

Kemudahan akses merupakan kekuatan sekaligus titik kritis. Website dapat dibuka melalui telepon genggam sehingga hambatan perangkat relatif rendah bagi warga yang memiliki akses internet, tetapi pengalaman Informan 6 menunjukkan bahwa literasi digital belum merata, sejalan dengan Mukminto et al. (2023) yang menekankan bahwa kesenjangan akses dan pengetahuan merupakan hambatan penting pelayanan e-government bagi masyarakat desa. Karena itu, strategi peningkatan efektivitas seharusnya tidak hanya berupa perbaikan teknis website, tetapi juga pendampingan pengguna, sosialisasi sederhana, dan dukungan bagi kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi agar pelayanan digital tetap inklusif.

Kecepatan pelayanan paling jelas terlihat ketika masyarakat dapat mengetahui syarat dan prosedur sebelum datang ke kantor desa, sejalan dengan prinsip pelayanan yang menekankan ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan dalam kerangka pelayanan publik nasional. Namun, penelitian tidak memiliki bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa seluruh waktu penyelesaian dokumen telah berkurang melalui proses daring, sehingga pembatasan kesimpulan ini penting agar hasil tidak melampaui data; implikasinya, pemerintah desa dapat mengembangkan indikator operasional seperti waktu respons, waktu penyelesaian, dan tingkat penyelesaian tanpa kunjungan fisik untuk evaluasi berikutnya.

Partisipasi merupakan aspek paling lemah dalam data penelitian. Masyarakat telah memanfaatkan website sebagai sumber informasi, tetapi bukti penggunaan kanal aspirasi atau pengaduan belum kuat, sehingga persoalan utama bergeser dari ketersediaan kanal ke penggunaan dan respons terhadap kanal tersebut. Temuan ini relevan dengan Asysalima dan Suhardiyanto (2023) yang menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi pengguna dapat menghambat optimalisasi pelayanan berbasis teknologi di desa; partisipasi digital memerlukan sosialisasi, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kepastian bahwa masukan masyarakat memperoleh respons.

Secara keseluruhan, efektivitas website terbentuk dari interaksi empat unsur, yaitu teknologi, sumber daya manusia pengelola, tata kelola konten, dan kesiapan pengguna. Dukungan aparatur dan ketersediaan perangkat menjadi modal penting, tetapi keterbatasan teknis dan jaringan dapat mengurangi manfaat, sebagaimana Hidayati et al. (2025) juga menunjukkan bahwa keterbatasan penguasaan teknologi dan belum optimalnya transparansi melalui website dapat menjadi tantangan tata kelola desa. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa transformasi digital merupakan perubahan organisasi yang lebih luas daripada digitalisasi informasi (Mergel et al., 2019), sehingga website akan lebih efektif jika

peran pengelola jelas, pembaruan konten memiliki jadwal, kapasitas teknis ditingkatkan, layanan diintegrasikan secara bertahap, dan masyarakat mendapat pendampingan.

Secara ringkas, website Desa Sipodeceng telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik, terutama sebagai media informasi dan pendukung proses pelayanan, tetapi belum sepenuhnya berfungsi sebagai platform pelayanan publik digital yang terintegrasi. Efektivitasnya bersifat cukup atau parsial karena manfaat pada akses informasi, kepuasan, kemudahan, dan pra-pelayanan sudah terlihat, sementara partisipasi aktif, integrasi layanan, konsistensi pembaruan, kapasitas teknis, dan keandalan jaringan masih perlu diperkuat.

E. KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan publik melalui website Desa Sipodeceng dapat dinilai cukup efektif sebagai media informasi dan pendukung proses pelayanan, tetapi belum optimal sebagai sistem pelayanan publik digital yang terintegrasi. Pada aspek pencapaian tujuan, website membantu penyampaian informasi dan menyediakan alternatif akses; pada aspek kepuasan, masyarakat secara umum merasa terbantu karena informasi lebih praktis diperoleh; pada aspek kemudahan akses, website dapat dibuka melalui telepon genggam meskipun kemampuan digital pengguna belum merata; pada aspek kecepatan layanan, manfaat paling kuat adalah percepatan memperoleh informasi dan kesiapan dokumen sebelum pelayanan tatap muka; dan pada aspek partisipasi warga, pemanfaatan informasi sudah terlihat serta kanal pengaduan tersedia, tetapi bukti interaksi dua arah melalui saran, aspirasi, atau pengaduan digital masih terbatas.

Faktor pendukung efektivitas meliputi dukungan aparatur desa, ketersediaan perangkat dan infrastruktur teknologi dasar, serta kemampuan digital sebagian masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan kapasitas teknis pengelola, ketidakstabilan jaringan internet, pembaruan informasi yang belum selalu konsisten, kesenjangan literasi digital, dan pemanfaatan website yang belum merata. Dengan demikian, peningkatan efektivitas ke depan membutuhkan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur, tata kelola konten, integrasi layanan secara bertahap, sosialisasi literasi digital, dan mekanisme partisipasi digital yang responsif, sekaligus menjadi masukan bagi Pemerintah Desa Sipodeceng, masyarakat, pemerintah daerah, dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan pelayanan publik digital yang lebih inklusif dan terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asysalima, L. A., & Suhardiyanto, A. (2023). Strategi peningkatan pelayanan publik melalui KPMD di Desa Pulosari Kabupaten Pemalang. *Unnes Political Science Journal*, 6(1), 20–24. <https://doi.org/10.15294/upsj.v6i1.54720>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. SAGE Publications.
- Duncan, R. B. (1973). Multiple decision-making structures in adapting to environmental uncertainty: The impact on organizational effectiveness. *Human Relations*, 26(3), 273–291. <https://doi.org/10.1177/001872677302600301>
- Hidayati, N., Manar, D. G., & Kushandajani. (2025). Analisis tata kelola Desa Logede sebagai desa percontohan antikorupsi. *Journal of Politics and Government Studies*, 14(2), 320–334.
- Lestari, N. A., & Arumsari, N. (2021). Implementasi program desa online melalui Sistem Informasi Desa Online Kendal Terintegrasi (SI DOKAR) di tiga desa Kabupaten Kendal. *Unnes Political Science Journal*, 5(1), 6–10. <https://doi.org/10.15294/upsj.v5i1.44551>

- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Mukminto, E., Martitah, Damayanti, R., & Wedhatami, B. (2023). Public services versus Covid-19: Participation of villagers in public service based on e-government in pandemic. *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.15294/jphi.v6i1.60650>
- Pemerintah Desa Sipodeceng. (2026). *Website Resmi Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang*. <https://sipodecengberkah.com/>
- Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Sistem Informasi Desa.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024.