Vinansia Sepapu

by UNITRI Press

Submission date: 18-May-2026 05:40PM (UTC+0900)
Submission ID: 2933584464
File name: Vinansia_Sepapu.docx (2.58M)
Word count: 1149
Character count: 8326

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:

VINANSIA SEPAPU

2022210014

KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

RINGKASAN

Penerapan layanan digital berbasis web atau sistem administrasi elektronik di kecamatan telah membantu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan, mengurangi beban kerja pegawai, dan mempercepat proses pelayanan. Faktor pendukung meliputi ketersediaan sumber daya, dukungan teknologi, dan fasilitas komunikasi yang memadai; faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, ketergantungan pada layanan manual, dan keterbatasan fasilitas pendukung yang membuat penggunaan layanan digital tidak berjalan optimal. Evaluasi layanan publik berbasis elektronik menunjukkan bahwa implementasinya masih belum optimal karena partisipasi masyarakat masih rendah dan sebagian besar warga lebih menyukai layanan tatap muka.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *E-Governance* Dan Pemerintahan Daerah

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah tanpa terhambat oleh birokrasi antar instansi pemerintah, pemerintah telah didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk menerapkan berbagai inovasi dalam penyediaan pelayanan publik (Choirunnisa dkk., 2023:71–95). Penerapan teknologi ini di tingkat pemerintahan daerah juga sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, yang seharusnya membuatnya lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Hal ini sejalan dengan peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan daerah yang mengatur inovasi dalam tata kelola dan penyampaian pelayanan publik di daerah, menekankan pentingnya peningkatan standar pelayanan publik.

Salah satu bidang penting yang secara aktif diupayakan pemerintah untuk ditingkatkan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan. Namun, implementasinya masih sulit, terutama karena penggunaan teknologi ini belum dievaluasi di tingkat desa, kecamatan, atau pemerintah daerah. Meskipun demikian, harapan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan publik yang efektif, terbuka, bertanggung jawab, dan efisien mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kemampuan teknologi informasi dan

komunikasinya guna meningkatkan kualitas pelayanan. Berbagai infrastruktur TIK telah dibangun dan beberapa aplikasi telah dikembangkan dengan tujuan menciptakan sistem kerja yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta mempercepat proses pelayanan agar lebih tepat dan akurat (Tohopi & Hulinggi, 2023:14–24).

Secara umum, sejumlah kebijakan dan inisiatif nasional terkait kemajuan tata kelola berbasis digital terus mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pelayanan publik di pemerintahan daerah. Dokumen cetak biru untuk sistem aplikasi e-government bagi pemerintah daerah, pedoman pembuatan rencana induk pengembangan e-government di lembaga pemerintah, dan pedoman pembangunan infrastruktur portal pemerintah hanyalah beberapa pedoman yang dikeluarkan pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika, untuk mendukung implementasi e-government sesuai dengan kebijakan ini (Wijaya, 2023:12).

Selain itu, peraturan yang berkaitan dengan pedoman evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menetapkan bahwa evaluasi berkala terhadap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Namun, pada kenyataannya, pelaksanaan penilaian ini oleh pemerintah daerah belum optimal. Pemanfaatan TIK yang optimal di pemerintahan daerah masih terhambat oleh sejumlah masalah terkait infrastruktur, administrasi, kebijakan, dan layanan.

Teknologi informasi dan sistem elektronik digunakan dalam pelayanan publik Desa

Dadaprejo, yang berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensinya. Evaluasi positif terhadap elemen sumber daya manusia, seperti keramahan dan kesopanan staf, menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset utama dalam pelayanan publik. Selain itu, elemen yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang ditawarkan meliputi transparansi harga dan kejelasan prosedur. Meskipun demikian, masih ada sejumlah area yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan lingkungan pelayanan, yang dianggap kurang memadai dan perlu ditingkatkan untuk lebih mendukung kenyamanan publik. Dengan menggunakan evaluasi berbasis elektronik, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan melalui dokumentasi yang lebih baik dan umpan balik masyarakat yang lebih terorganisir. Hal ini memungkinkan peningkatan pelayanan yang berkelanjutan dan menjadikan desa tersebut sebagai model untuk implementasi layanan berbasis teknologi secara lokal. Untuk memberikan gambaran yang jelas kepada para pembuat kebijakan untuk pengembangan pelayanan di masa mendatang mengenai tuntutan dan tingkat kepuasan warga, teknik penilaian ini juga menggabungkan keterlibatan masyarakat melalui survei.

Menurut cara berpikir ini, keadaan pemerintahan Desa Dadaprejo, yang merupakan komponen lembaga pemerintahan dengan landasan hukum untuk melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya, berkaitan dengan lokasi penelitian. Sebagai struktur pemerintahan, desa memiliki landasan pengaturan yang mengatur kewenangan, kinerja, dan sistem kerja pemerintah daerah sesuai dengan hukum pemerintah daerah Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, serta efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintah daerah, hukum-

hukum ini mengendalikan operasional pemerintah daerah sebagai bagian dari struktur negara kesatuan yang mengimplementasikan gagasan otonomi daerah. Setiap pelaksanaan pelayanan publik tingkat desa diharapkan lebih tepat sasaran, terukur, dan selaras dengan tujuan peningkatan standar pelayanan masyarakat berkat landasan ini.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan keterbukaan pelayanan publik, Desa Dadaprejo telah membangun sistem e-government seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Sistem pelayanan online Menyala (Melayani Masyarakat Tanpa Hambatan) adalah salah satu cara revolusi digital ini diimplementasikan. Pelayanan online, pertukaran data dan informasi desa, usulan pembangunan, usulan penerima bantuan, dan pelayanan administrasi digital (PADI) hanyalah beberapa fitur yang termasuk dalam sistem ini. Tanpa harus mengunjungi kantor desa secara langsung, masyarakat dapat lebih cepat mengurus kebutuhan administrasi dan mendapatkan berbagai informasi menggunakan platform ini. Selain itu, mereka dapat memperoleh informasi terbaru tentang proses pelayanan administrasi saat ini dan langsung mengecek perkembangan permohonan (Situs Web Desa Dadaprejo).

Website layanan administrasi online di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, menawarkan sejumlah keuntungan signifikan bagi masyarakat. Karena masyarakat dapat mengakses informasi dan menangani berbagai tugas administrasi dari rumah tanpa harus mengunjungi kantor secara fisik, teknologi ini dapat meningkatkan efektivitas dan kecepatan layanan. Hal ini mempercepat waktu pelayanan dan menyederhanakan prosedur birokrasi. Selain itu, metode ini

mendorong keterbukaan dan transparansi informasi publik, yang keduanya merupakan elemen penting dari pemerintahan yang efektif. Sistem yang terhubung secara digital membuat administrasi data lebih efisien, yang meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat luas. Meskipun sistem layanan berbasis elektronik ini memiliki banyak keuntungan, tetap penting untuk memperhatikan kualitas layanan informasi dan bagaimana masyarakat menggunakannya; hal ini membutuhkan pengembangan berkelanjutan (Website Desa Dadaprejo).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kegiatan magang, ditemukan bahwa masyarakat di Desa Dadaprejo belum memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik secara optimal. Hal ini karena sebagian besar warga lebih menyukai layanan langsung daripada layanan daring, yang disebabkan oleh keterbatasan fasilitas seperti perangkat elektronik dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan sistem berbasis situs web. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memastikan tingkat kepuasan masyarakat dan menilai efektivitas layanan yang telah diimplementasikan, agar sistem informasi yang digunakan menjadi lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan publik di desa tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Anda menilai layanan publik elektronik?
2. Faktor apa saja yang mendorong dan menghambat penggunaan layanan publik elektronik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menilai pelayanan publik berbasis elektronik.
2. Untuk menentukan unsur-unsur yang membantu dan menghambat pelayanan publik berbasis elektronik.

1.4 Manfaat Penulis

Manfaat Teoritis:

Berkontribusi pada kemajuan penelitian administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan publik dan e-government.

Manfaat Praktis:

1. Memberikan saran untuk meningkatkan layanan publik digital kepada Pemerintah Kota Batu.
2. Menyediakan bahan penilaian kepada Desa Dadaprejo untuk meningkatkan kualitas layanan.

Vinansia Sepapu

ORIGINALITY REPORT

14%	12%	9%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Abdul Aziz Bouty, Mohammad Hidayat Koniyo, Dian Novian. "Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo)", JURNAL PENELITIAN KOMUNIKASI DAN OPINI PUBLIK, 2019 Publication	4%
2	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	2%
3	klatenkab.go.id Internet Source	1%
4	www.kemenkeu.go.id Internet Source	1%
5	adev.co.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	journal.ipb.ac.id Internet Source	1%
8	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%

9	www.kompasiana.com Internet Source	%

10	dailysocial.id Internet Source	1 %
11	royarieff.wordpress.com Internet Source	1 %
12	www.scribd.com Internet Source	1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		