

---

## **Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik berbasis Digital di Desa Citemu Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon**

**Askarno, Syahrul Anwar, Arulfaulah Nurwahid, Mahdania Anisa, Toto**

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Cirebon, Indonesia

\*Corresponding Author: askarno@polteksci.ac.id

---

### **ABSTRAK**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana website desa dapat meningkatkan keterbukaan informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas website desa dalam menyebarkan informasi pembangunan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital. Data dikumpulkan melalui angket yang mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka, dengan responden terdiri dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparatur desa sebagai penyedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan "Setuju" (46%) dan "Netral" (37%) terhadap pelayanan digital desa, yang mengindikasikan bahwa layanan tersebut bermanfaat namun belum optimal. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah aksesibilitas layanan, kualitas informasi, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi digital. Masalah keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi dan program edukasi yang berkelanjutan agar masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan digital secara efektif.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Berbasis Digital.

---

### **ABSTRACT**

*The main purpose of this study is to analyze the extent to which village websites can increase information disclosure, increase community participation in village development, and increase community satisfaction with the services provided by the village government. This study uses a descriptive qualitative method to obtain an overview of the effectiveness of village websites in disseminating development information and the level of community satisfaction with digital services. Data was collected through a questionnaire that included closed-ended and open-ended questions, with respondents consisting of the community as service users and village officials as providers. The results showed that most people expressed "Agree" (46%) and "Neutral" (37%) for village digital services, indicating that these services are useful but not optimal. The main factors that affect public satisfaction are service accessibility, information*

---

---

*quality, and lack of socialization and digital education. The problem of limited internet networks and low digital literacy is a challenge in the implementation of digital services. Therefore, it is necessary to improve technology infrastructure and sustainable educational programs so that the public can better understand and utilize digital services effectively.*

*Keywords: Community Satisfaction; Public Service; Digital-based.*

---

*Manuscript accepted: May 2025*

*Revised: May 2025*

*Date of publication: May 2025*

---



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International**

---

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Baik lembaga pemerintah maupun swasta semakin memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks administrasi pemerintahan, pelayanan yang berkualitas bukan hanya menjadi tuntutan, tetapi juga menjadi kebutuhan utama masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada pemenuhan hak-hak masyarakat dengan prinsip kesetaraan, transparansi, dan akuntabilitas (Bannister & Connolly, 2014; Heeks, 2006; Kettunen & Kallio, 2020).

Masyarakat modern semakin menuntut layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi solusi strategis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Pemerintah desa, sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, juga memiliki peran yang krusial dalam memastikan akses informasi dan pelayanan administratif yang lebih baik bagi warganya. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingannya sendiri sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dalam pelaksanaannya, keterbukaan informasi menjadi aspek penting guna menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel (Melo & Pinho, 2016; Hood, 2007; Grimmelikhuijsen, 2012).

Salah satu langkah konkret dalam meningkatkan akses informasi dan pelayanan publik di desa adalah dengan mengadopsi sistem berbasis digital, seperti website desa. Keberadaan website desa dapat menjadi sarana yang efektif dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, serta layanan administrasi kepada masyarakat secara lebih luas dan cepat. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Informasi dan Teknologi Komunikasi menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) juga mengamanatkan bahwa badan publik, termasuk pemerintahan desa, harus menyediakan informasi secara berkala melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat (West, 2004; Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010; Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2011).

Di era digital ini, banyak desa telah berupaya melakukan transformasi digital dalam berbagai aspek pemerintahan dan pelayanan publik. Digitalisasi desa mencakup berbagai

inisiatif, seperti pengelolaan administrasi berbasis elektronik, penyediaan layanan publik secara daring, serta pemasaran produk lokal melalui platform digital. Menurut Prasetyo et al. (2022), digitalisasi desa dapat menjadi pendorong utama dalam mempercepat pembangunan ekonomi masyarakat desa, meningkatkan akses terhadap pendidikan dan layanan kesehatan, serta memperkuat partisipasi warga dalam pembangunan desa secara lebih inklusif (Heeks & Stanforth, 2015; Linders, 2012; Ndou, 2004).

Namun demikian, implementasi digitalisasi desa masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kebutuhan akan dukungan kebijakan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Dalam konteks Desa Citemu, penerapan layanan berbasis digital masih tergolong minim, sehingga masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan manfaat dari keterbukaan informasi yang optimal. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa (Wirtz et al., 2018; Sæbø, Rose, & Flak, 2008; Zhu, Kraemer, & Xu, 2006). Oleh karena itu, pengembangan website desa yang terintegrasi menjadi langkah yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keterbukaan informasi di Desa Citemu. Website desa dapat berfungsi sebagai pusat informasi yang menyediakan berbagai layanan, mulai dari pengumuman desa, informasi pembangunan, pelayanan administrasi, hingga ruang interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

Dalam penelitian ini, evaluasi terhadap efektivitas website desa akan dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek utama, yaitu aksesibilitas, interaksi, komposisi dan konten, serta fungsinya sebagai media penyebarluasan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana website desa dapat meningkatkan keterbukaan informasi, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Desa Citemu dalam mengembangkan sistem informasi yang lebih baik dan berkelanjutan guna mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif yang bertujuan memperoleh gambaran jelas mengenai efektivitas website desa dalam menyebarkan informasi pembangunan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital desa. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari responden (Akbar, Jaya, & Putubasai, 2019). Penelitian dilakukan di Desa Citemu, yang saat ini belum mengoptimalkan pelayanan digital dalam penyebarluasan informasi pembangunan desa, dengan subjek penelitian melibatkan masyarakat desa sebagai penerima layanan publik dan aparatur desa sebagai penyedia

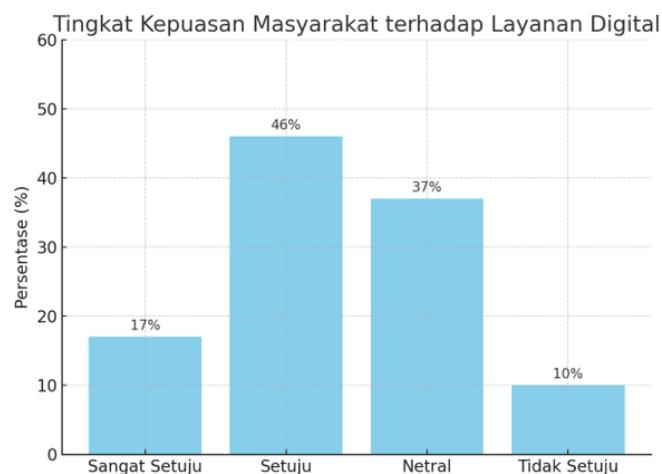
layanan. Data dikumpulkan menggunakan metode angket yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka untuk mengukur aspek kepuasan masyarakat berdasarkan kriteria akses, interaksi, komposisi, konten, serta fungsi website sebagai media informasi publik. Hasil angket kemudian divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran persentase guna memberikan gambaran distribusi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil angket yang dikumpulkan dari 150 responden di Desa Citemu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital menunjukkan bahwa 46% responden memilih kategori “Setuju” (S), 37% dalam kategori “Netral” (N), 10% “Sangat Setuju” (SS), dan 7% menyatakan “Tidak Setuju” (TS) terhadap efektivitas layanan digital desa (Saputri & Uceng, 2024). Distribusi data ini divisualisasikan dalam Tabel 1 dan Grafik 1, yang memperjelas bahwa meskipun mayoritas menunjukkan sikap positif, ada hampir separuh responden yang belum merasa layanan digital sudah optimal.

**Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Digital Desa Citemu (n=150)**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Sangat Setuju (SS)</b>	15	10.0
<b>Setuju (S)</b>	69	46.0
<b>Netral (N)</b>	56	37.3
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	10	6.7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>



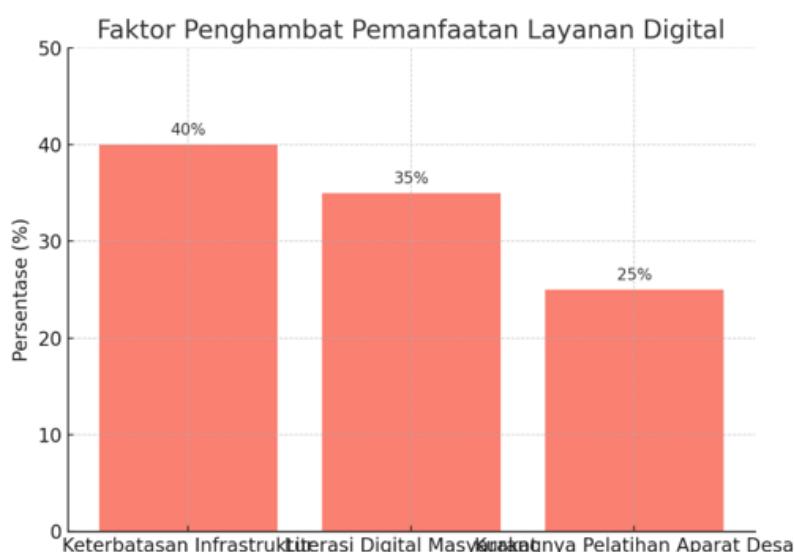
**Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Digital**

Analisis lebih lanjut mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu: aksesibilitas layanan, kualitas pelayanan (kecepatan dan keakuratan informasi), serta sosialisasi dan edukasi penggunaan layanan digital.

Sebanyak 42% responden melaporkan mengalami kesulitan mengakses layanan digital karena keterbatasan jaringan internet, terutama di wilayah pinggiran desa (Reswita, Badrudin, & Utama, 2024). Data kuantitatif ini diperkuat oleh hasil pengukuran kecepatan internet rata-rata yang hanya mencapai 3 Mbps di beberapa titik desa, jauh di bawah standar minimal untuk layanan daring yang lancar.

**Tabel 2. Faktor Penghambat Pemanfaatan Layanan Digital Desa (n=150)**

	Frekuensi	Percentase (%)
<b>Keterbatasan Infrastruktur</b>	63	42.0
<b>Kurangnya Literasi Digital</b>	51	34.0
<b>Minim Sosialisasi/Pelatihan</b>	87	58.0



**Gambar 2. Grafik Faktor Penghambat Pemanfaatan Layanan Digital**

Responden juga mengeluhkan kurangnya informasi dan pelatihan yang memadai tentang cara menggunakan platform digital desa, dimana 58% menyatakan belum pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan terkait (Susanti, Hadjaat, Wasil, & Susilawati, 2023). Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia di website dan aplikasi desa, sehingga menghambat efektivitas layanan digital.

Temuan ini konsisten dengan studi Prasetyo et al. (2022), yang menyatakan digitalisasi pelayanan desa dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan akses layanan publik, namun keberhasilannya sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Rahman dan Widodo (2023) juga menekankan bahwa penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi merupakan faktor kunci keberhasilan digitalisasi. Selaras dengan itu, Anita dan Nugraha (2023) menegaskan pentingnya sosialisasi dan edukasi digital untuk meningkatkan literasi masyarakat, termasuk pengenalan alat pencarian dan penggunaan email sebagai dasar komunikasi digital.

Studi oleh Ullah et al. (2022) lebih lanjut menyoroti bahwa investasi infrastruktur TI, khususnya akses internet yang stabil dan cepat, merupakan prasyarat utama untuk menciptakan e-government yang inklusif. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, layanan digital desa sulit berkembang dan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut cenderung rendah.

Berdasarkan hasil analisis data dan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah desa fokus pada peningkatan sosialisasi serta edukasi intensif terkait manfaat dan penggunaan layanan digital kepada masyarakat, serta berupaya mengembangkan dan memperkuat infrastruktur teknologi informasi. Dengan demikian, aksesibilitas dan kualitas pelayanan digital desa dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa, di mana digitalisasi layanan desa terutama melalui website desa—berperan dalam meningkatkan transparansi, efisiensi administrasi, dan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Namun, hasil angket menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital di Desa Citemu masih belum optimal; meskipun sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap keberadaan layanan digital, tantangan signifikan masih ada, khususnya terkait aksesibilitas layanan, kualitas informasi, serta sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan ini meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital, dan kurangnya kecepatan serta keakuratan informasi yang disediakan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi desa sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, termasuk memastikan akses internet yang stabil, memperkuat edukasi digital bagi masyarakat, serta mengoptimalkan fungsi website desa sebagai media utama penyebaran informasi publik, sehingga digitalisasi desa dapat beroperasi lebih efisien dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita, & Nugraha, B. (2023). Pentingnya sosialisasi dan edukasi pembelajaran berbasis digital di desa. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran Digital*, 1(2), 45–56.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.006>

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Transparency and trust: An experimental study of online disclosure and trust in government. *Government Information Quarterly*, 29(4), 407–413. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.002>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. Sage Publications.
- Hood, C. (2007). What happens when transparency meets blame-avoidance? *Public Management Review*, 9(2), 191–210. <https://doi.org/10.1080/14719030701340245>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). New digital ecosystem for public services: Concepts, challenges and perspectives. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101482. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101482>
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2011). Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e-government phenomena. *Government Information Quarterly*, 28(3), 329–345. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Melo, T., & Pinho, J. (2016). The influence of e-government practices on transparency and accountability: The case of Portugal. *Information Polity*, 21(4), 383–401. <https://doi.org/10.3233/IP-160395>
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Prasetyo, B. H., Ananda, F., & Wiratna, T. (2022). Digital transformation in rural government: Insights from Indonesian village e-government implementation. *International Journal of Public Sector Management*, 35(2), 150–166. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0120>
- Rahman, S., & Widodo, W. (2023). Faktor keberhasilan digitalisasi layanan publik di tingkat desa. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 12–25.
- Reswita, R., Badrudin, R., & Utama, S. P. (2024). Tantangan akses layanan digital di desa: Studi kasus Desa Citemu. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(1), 34–47.
- Saputri, A., & Uceng, A. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital di desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 60–71.

- Susanti, P. A., Hadjaat, M., Wasil, M., & Susilawati, A. D. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan digital desa dan kebutuhan edukasi masyarakat. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 7(1), 25–38.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. S. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400–428. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.007>
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00332.x>
- Wirtz, B. W., Weyrer, J. C., & Geyer, C. (2018). Artificial intelligence and the public sector—applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>
- Zhu, K., Kraemer, K. L., & Xu, S. (2006). The process of innovation assimilation by firms in different countries: A technology diffusion perspective on e-business. *Management Science*, 52(10), 1557–1576. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1060.0534>