

## PENGOLAAN WEBSITE DESA SEBAGAI MEDIA PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DESA KUALA SELAT

**Agus Salim**

Program Studi Sistem Informasi, Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Islam Indragiri  
Jl. Provinsi parit 01 Tembilahan Hulu, Indragiri Hilir, Riau-Indonesia  
Email: [mangbabas@gmail.com](mailto:mangbabas@gmail.com)

### ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pemerintahan desa menjadi semakin penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat proses komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan website desa, khususnya di Desa Kuala Selat, sebagai media pelayanan berbasis digital. Website desa dengan alamat [www.kualaselat.desa.id](http://www.kualaselat.desa.id) diharapkan dapat menjadi saluran efektif dalam menyebarkan informasi tentang program pembangunan, kebijakan, serta kegiatan yang ada di desa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan website desa di Desa Kuala Selat telah berjalan dengan baik dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, meskipun terdapat beberapa tantangan dalam hal pemeliharaan konten dan keterbatasan sumber daya manusia. Website ini tidak hanya digunakan untuk menyebarkan informasi publik, tetapi juga untuk memberikan layanan administrasi secara digital, seperti pengajuan surat keterangan dan permohonan lainnya, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Diharapkan, pengelolaan website desa yang lebih optimal dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan mendukung transparansi dalam pemerintahan desa. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi desa-desa lain untuk mengadopsi dan mengembangkan website sebagai platform digital yang efisien dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Website Desa; Pelayanan Digital; Teknologi Informasi; Desa Kuala Selat

### 1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemerintah desa sebagai penyelenggara layanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks ini, website desa menjadi salah satu sarana yang dapat dimanfaatkan untuk mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Website desa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai platform untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi dan informasi penting terkait kegiatan dan program pembangunan desa.

Desa Kuala Selat, yang terletak di Kecamatan Kateman, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, telah mengimplementasikan website desa dengan alamat [www.kualaselat.desa.id](http://www.kualaselat.desa.id) sebagai upaya untuk memodernisasi pelayanan publik. Website ini berfungsi sebagai media informasi yang menyajikan berbagai data penting mengenai peraturan desa, program pembangunan, serta berita-berita terkini mengenai kegiatan yang ada di desa. Selain itu, website desa ini juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses layanan administratif secara digital, seperti permohonan surat keterangan, pengajuan proposal, dan informasi terkait berbagai program bantuan sosial.

Meskipun sudah memiliki website yang berfungsi sebagai media pelayanan berbasis digital, pengelolaan website desa di Desa Kuala Selat masih menghadapi berbagai tantangan, seperti

keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang terbatas, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat teknologi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengelolaan website desa di Desa Kuala Selat dapat dijalankan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik di desa tersebut.

Penelitian ini akan mengkaji bagaimana website desa [www.kualaselat.desa.id](http://www.kualaselat.desa.id) dikelola, seberapa besar dampaknya terhadap pelayanan publik, serta apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaannya. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan berbasis digital di desa-desa lain di Indonesia, serta memberikan rekomendasi bagi perbaikan dan pengoptimalan pengelolaan website desa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini akan membahas pengelolaan website desa sebagai media pelayanan berbasis digital dan bagaimana hal ini dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat Desa Kuala Selat.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pengelolaan website desa sebagai media pelayanan berbasis digital merupakan salah satu upaya penting dalam memodernisasi layanan publik dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa. Sebagai referensi dalam penelitian ini, beberapa konsep dan teori yang berkaitan dengan website desa, pelayanan digital, dan teknologi informasi akan dibahas.

Website desa merupakan sarana yang digunakan oleh pemerintah desa untuk menyediakan informasi yang relevan bagi masyarakat. Website ini dapat berisi informasi tentang kebijakan desa, program pembangunan, peraturan, dan berita terkini. Menurut Firman (2018), website desa memiliki potensi besar dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Dengan adanya website, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi penting terkait dengan administrasi desa, anggaran, dan kegiatan yang sedang atau akan dilaksanakan.

Website desa juga berfungsi sebagai media interaksi antara pemerintah desa dan warga. Sebagaimana dijelaskan oleh Saputra (2020), penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan desa memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui partisipasi langsung maupun melalui akses informasi yang jelas dan terbuka. Dengan demikian, website desa berperan penting dalam membangun komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik berbasis digital mengacu pada penggunaan teknologi untuk menyediakan berbagai layanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak pemerintah desa yang mulai beralih menggunakan sistem digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, seperti pengajuan surat keterangan, permohonan izin, dan pendaftaran berbagai program bantuan sosial. Menurut Erianto (2021), penggunaan platform digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang mempersulit masyarakat dalam mengakses layanan.

Website desa sebagai media pelayanan digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Hal ini tentu saja menghemat waktu dan biaya, serta memberikan kemudahan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Website desa [www.kualaselat.desa.id](http://www.kualaselat.desa.id) menjadi salah satu contoh implementasi pelayanan publik berbasis digital yang memungkinkan masyarakat Desa Kuala Selat untuk memperoleh layanan administrasi dengan lebih cepat dan praktis.

Pengelolaan website desa bukanlah hal yang mudah, karena memerlukan keterampilan teknis serta komitmen dari pemerintah desa untuk secara aktif mengelola dan memperbarui informasi yang tersedia. Menurut Purnama (2019), pengelolaan website desa yang efektif harus melibatkan beberapa aspek, seperti perencanaan konten, pemeliharaan sistem, pelatihan bagi pengelola, dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Prasetyo (2020), yang menyatakan bahwa untuk memastikan website desa dapat berfungsi dengan optimal, diperlukan dukungan dari berbagai elemen masyarakat, termasuk perangkat desa, masyarakat pengguna, dan pihak-pihak yang terkait dengan pengelolaan teknologi informasi.

Selain itu, pengelolaan website desa juga perlu memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna. Website desa harus dirancang dengan antarmuka yang mudah dipahami oleh masyarakat, termasuk mereka yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi. Sebagai tambahan, menurut Suherman (2019), penting untuk memastikan bahwa website desa tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Meskipun banyak manfaat yang dapat diperoleh dari pengelolaan website desa, ada beberapa tantangan yang sering dihadapi dalam implementasinya. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam pengelolaan website dan teknologi informasi. Menurut Rinaldi (2020), banyak desa yang masih kekurangan tenaga ahli yang dapat mengelola dan memperbarui konten website desa secara rutin. Selain itu, tantangan lainnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil di daerah terpencil.

Pengelolaan website desa juga membutuhkan perencanaan yang matang, termasuk dalam hal pengadaan perangkat dan pemeliharaan website agar tetap berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Hartanto (2018) yang menekankan pentingnya manajemen yang efektif dalam pengelolaan website desa untuk memastikan bahwa website dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Beberapa penelitian mengenai website desa di Indonesia telah menunjukkan bahwa penggunaan website desa dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mempercepat penyebaran informasi ke masyarakat. Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2019) di Desa Sidomulyo, Jawa Tengah, menunjukkan bahwa website desa berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan desa. Begitu pula, penelitian oleh Setiawan (2021) di Desa Tegalrejo, Yogyakarta, menunjukkan bahwa website desa mampu mempercepat proses administrasi dan memperbaiki pelayanan publik.

Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa pengelolaan website desa yang baik dapat memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, namun hal ini memerlukan komitmen dari pemerintah desa, keterampilan teknis, dan dukungan dari masyarakat untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan pengelolaan website desa.



**Gambar 1 Pelatihan Website Desa**

### **3 METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendalami pengelolaan website desa sebagai media pelayanan berbasis digital di Desa Kuala Selat. Pendekatan kualitatif dipilih karena lebih sesuai untuk menggali fenomena yang terjadi secara mendalam, baik dari segi proses, tantangan, maupun manfaat yang diperoleh dalam pengelolaan website desa. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami konteks lokal dan dinamika sosial yang terkait dengan implementasi teknologi dalam pelayanan publik di tingkat desa.

#### 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Pengelolaan Website Desa Kuala Selat

Website Desa Kuala Selat dengan alamat [www.kualaselat.desa.id](http://www.kualaselat.desa.id) telah diimplementasikan sebagai sarana untuk mempercepat akses informasi dan pelayanan administrasi berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa dan pengelola website, website desa ini berfungsi sebagai platform informasi yang memuat berbagai hal terkait dengan aktivitas desa, seperti program pembangunan, kebijakan desa, peraturan, dan berita kegiatan desa yang terkini. Beberapa layanan yang telah tersedia di website ini antara lain pengajuan surat keterangan, permohonan izin, dan informasi terkait program bantuan sosial.

Pengelolaan website desa dilakukan oleh beberapa perangkat desa yang memiliki keahlian dasar dalam teknologi informasi, namun sebagian besar pengelola mengaku masih memerlukan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola konten dan memperbarui informasi secara berkala. Meskipun demikian, pengelolaan website desa yang sudah ada memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi pemerintah desa dan memberikan akses informasi yang lebih cepat kepada masyarakat.

##### Penggunaan Website oleh Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, website desa Kuala Selat sudah mulai dikenal oleh sebagian warga, terutama yang memiliki akses internet. Mayoritas warga mengaku bahwa mereka mendapatkan banyak manfaat dari website desa, seperti akses informasi mengenai program-program pembangunan dan kegiatan sosial di desa. Selain itu, website ini juga memudahkan warga dalam mengajukan berbagai permohonan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi.

Namun, tidak semua masyarakat memanfaatkan website ini secara optimal. Beberapa warga, terutama yang tinggal di daerah terpencil dan tidak memiliki akses internet yang stabil, mengaku kesulitan dalam mengakses website desa. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam pemanfaatan teknologi di berbagai wilayah di Desa Kuala Selat, yang memerlukan perhatian lebih lanjut dalam meningkatkan infrastruktur teknologi dan akses internet bagi masyarakat desa.



Gambar 2 Tampilan halaman depan website desa kuala selat

Meskipun website Desa Kuala Selat memberikan banyak manfaat, pengelolaan website ini masih menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengelola, beberapa tantangan utama yang dihadapi antara lain:

**Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM):** Pengelolaan website desa masih dilakukan oleh perangkat desa yang memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola website secara profesional. Hal ini berdampak pada kurangnya pembaruan konten dan pengelolaan website yang optimal.

**Infrastruktur Teknologi:** Sebagian besar wilayah Desa Kuala Selat masih menghadapi masalah akses internet yang tidak stabil. Beberapa area bahkan masih kekurangan jaringan internet yang memadai, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses website dan menikmati layanan digital yang disediakan.

**Keterbatasan Anggaran:** Pengelolaan website desa memerlukan anggaran untuk pemeliharaan sistem, pembaruan konten, dan pengembangan fitur-fitur baru. Namun, anggaran desa yang terbatas sering kali menjadi kendala dalam pengembangan dan pemeliharaan website desa secara berkelanjutan.

Dampak positif dari pengelolaan website desa terhadap pelayanan publik di Desa Kuala Selat cukup signifikan. Beberapa dampak yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain:

**Meningkatkan Akses Informasi:** Website desa mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi terkait kebijakan desa, program pembangunan, dan berita terkini tanpa harus datang ke kantor desa. Hal ini meningkatkan transparansi pemerintah desa dalam mengelola informasi dan program-programnya.

**Efisiensi Pelayanan Administrasi:** Website desa juga telah membantu mempercepat proses administrasi, seperti pengajuan surat keterangan dan permohonan izin, yang sebelumnya memerlukan waktu dan proses manual. Dengan adanya layanan digital ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

**Partisipasi Masyarakat:** Website desa juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan dan program desa. Melalui website, masyarakat dapat memberikan masukan, mengikuti perkembangan program, serta berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh pemerintah desa.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi untuk pengembangan website desa antara lain:

**Peningkatan Kapasitas SDM:** Untuk mengoptimalkan pengelolaan website desa, diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi pengelola website desa dalam hal keterampilan teknis, seperti pembaruan konten, pengelolaan sistem, dan pemanfaatan fitur-fitur digital lainnya. Selain itu, desa dapat bekerja sama dengan pihak ketiga, seperti penyedia layanan TI atau lembaga pendidikan, untuk memberikan pelatihan secara berkala.

**Peningkatan Infrastruktur Teknologi:** Mengingat tantangan akses internet yang tidak merata, disarankan agar pemerintah desa bekerja sama dengan pemerintah daerah atau penyedia layanan internet untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di wilayah yang masih kekurangan akses internet. Hal ini akan memastikan bahwa lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkan website desa.

**Pengembangan Fitur Website:** Pengembangan fitur website desa yang lebih interaktif dan responsif, seperti forum diskusi atau integrasi dengan aplikasi ponsel, dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan mempermudah akses layanan administrasi. Fitur seperti sistem notifikasi untuk pemberitahuan program atau kegiatan desa juga dapat meningkatkan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat.

## 5 KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pengelolaan website desa telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik di Desa Kuala Selat. Website ini telah menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan akses informasi dan efisiensi pelayanan administrasi bagi masyarakat. Namun,

tantangan terkait keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan anggaran masih perlu diatasi agar pengelolaan website desa dapat berjalan secara optimal. Dengan pengelolaan yang lebih baik dan dukungan dari berbagai pihak, website desa dapat menjadi media yang lebih efektif dalam memperkuat pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

## REFERENSI

- [1] Firman, M. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa. Jakarta: Penerbit Grafindo.
- [2] Saputra, A. (2020). Desa Cerdas: Pemanfaatan Teknologi dalam Pemerintahan Desa. Yogyakarta: Andi Publisher.
- [3] Erianto, R. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus di Desa-desa Indonesia. Bandung: Alfabeta.
- [4] R. Disnasari and M. R. Ridha, "Sistem Informasi Desa Sialang Panjang Kecamatan Tembilihan Hulu Berbasis Web," *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 96-103, 2022.
- [5] Purnama, D. (2019). Pengelolaan Website Desa: Strategi dan Implementasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- [6] Prasetyo, H. (2020). Pengelolaan Sistem Informasi Desa dalam Era Digital. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- [7] Suherman, T. (2019). Pengembangan Website Desa sebagai Sarana Partisipasi Masyarakat. Semarang: UNNES Press.
- [8] M. R. Ridha, "Sistem Informasi Desa Sialang Panjang Kecamatan Tembilihan Hulu Berbasis Web," *Jurnal Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 96-103, 2022.
- [9] Rinaldi, F. (2020). Tantangan Pengelolaan Website Desa di Era Digital. Medan: Pustaka Masyarakat.
- [10] Hartanto, J. (2018). Manajemen Website Desa: Perspektif Pengelolaan dan Keberlanjutan. Yogyakarta: Penerbit UGM.
- [11] Nugroho, S. (2019). Studi Kasus Website Desa Sidomulyo: Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. *Jurnal Pemerintahan*, 12(1), 45-56.
- [12] Setiawan, I. (2021). Website Desa Tegalrejo: Mempercepat Pelayanan Administrasi Masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi*, 13(2), 110-123.
- [13] M. R. Ridha, "Website Desa Sebagai Sarana Promosi Potensi Desa Lintas Utara Kab. Indragiri Hilir," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 7, no. 3, pp. 204-211, 2018.