Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)

¹Ahmad Sunaryo, ²Imam Rosidi

¹IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk, ²IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk

¹ahmadsunaryo@gmail.com, ²imamrosidi@iaipd-nganjuk.ac.id

ABSTRAK

Website salah satu media yang menyajikan informasi dengan cepat dan tepat ditunjang dengan teknologi tinggi yaitu internet. Website adalah salah satu media massa yang paling banyak kelebihannya, antara lain; pesan atau informasi yang disampaikan oleh website dapat diterima oleh semua orang dimana saja tanpa dibatasi ruang selama adanya jaringan internet. Keberhasilan dari media website desa adalah informasi yang selalu di perbarui setiap waktu sehingga masyarakat merasakan kepuasan tentang informasi desa yang selalu mereka dapatkan dengan cepat dan tepat, dan yang paling utama adalah memberikan pelayanan atas keluhan masyarakat ataupun komentar mereka dengan tanggapan yang ramah. Fokus penelitian ini yaitu pertama, bagaimana perencanaan pengelolaan website dalam peningkatan pelayanan public. Kedua, bagaimana dampak media website bagi masyarakat dalam peningkatan pelayanan public. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, dengan sumber data yakni data primer (informan penelitian) dan data sekunder (buku referensi). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan persuratan tidak perlu dilakukan secara manual dan penilaian hard copy, namun dapat dilakukan secara digital dengan menggunakan aplikasi. Untuk itu pemerintah desa rejoso hadir dengan inovasi menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana membuat tugas dan pemerintahan desa dapat dilakukan lebih cepat, baik, efektif dan partisipatif. Masyarakat semakin mendapat kemudahan akses komunikasi dan informasi dengan pemerintah desa. Bagi pemerintah desa sendiri, menjadi memiliki peluang untuk lebih transparan dan banyak mendapat masukan melalui pesan-pesan aspiratif dari warga yang ikut berpartisipasi memanfaatkan web desa sebagai sarana komunikasi pembangunan desa.

Keyword : Media Wabsite, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Di era perkembangan Teknologi saat ini, memberikan pengaruh signifikan terhadap pola kehidupan masyarakat. Berbagai aktifitas kegiatan perkantoran, marketing, jasa, dan layanan publik bisa dilakukan dengan cepat dan tepat. Hal ini tidak lepas dari peran media internet yang memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai sarana pendukung terutama dibidang teknologi dan informasi. Di beberapa negara maju, ketergantungan penggunaan tenaga manusia sudah

berkurang seiring berkembangnya teknologi yang berbasis digital. Di negara kita, pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya berfungsi secara maksimal. Hal ini terkendala adanya kesiapan sumber daya manusia yang belum mampu merealisasikannya.

Aji Supriyanto bahwa sejarah internet bermula dari pemerintahan federal AS yang menciptakan Net (jaringan) sebagai jaringan komunikasi yang dapat menahan berbagai serangan dari Rusia. *Advanced Research Projects Agency* (ARPA) pada bulan juli 1968 mengontrak Bolt Beranek and Newman, sebuah perusahaan desain komputer di Cambridge Massachusett untuk membangun ARPANET jaringan yang akan menghubungkan komputer-komputer di Institut Penelitian Stanford UCLA, UC Santa Barbara dan Universitas Utah yang kemudian mulai dilaksanakan pada tahun 1969 dengan menghubungkan empat host komputer dengan besar bandwidth-nya 50 kbps (kilo bit per second). Jaringan ini kemudian meluas seiring dengan perkembangan teknologi protokol dan switching. Kemudian pada tahun 1984 diperkenalkan DNS (*Domain Name System*) sebagai cara untuk mengidentifikasi badan atau institusi yang mengelola host. Kemudian pada tahun 1986, National Science Foundation menciptakan NFSnet yang menghubungkan jaringan-jaringan regional melalui backbone nasional berkecepatan tinggi yaitu 56 kbps. Pada tahun 1988 Rober Moris berhasil menciptakan sebuah *Internet worm* yaitu sejenis program virus yang dapat memperbanyak diri sendiri di Internet, sehingga bisa membebani host di Internet. Kemudian pada tahun 1991 Gopher diperkenalkan oleh Paul Lindner dan Mark P. McCabill dari Universitas Minnesota. Selanjutnya pada tahun 1993 NSF mendirikan InterNIC yang bertugas menyediakan layanan Internet. Bahkan hingga sekarang ini sudah ratusan juta orang di seluruh dunia memanfaatkan Internet.¹

Sedangkan untuk penemu website adalah Sir Timothy John ‘Tim’ Berners-lee, website yang tersambung dengan jaringan pertama kali muncul pada tahun 1991. Pada awalnya, Tim menciptakan website dengan tujuan untuk mempermudah arus pertukaran dan memperbaharui informasi kepada sesama peneliti di CERN, tempat dia bekerja. Pada tanggal 30 April 1993, CERN menginformasikan bahwa WWW dapat digunakan gratis oleh semua orang. Website ditulis atau secara dinamik dikonversi menjadi HTML(*Hyper Text Markup Language*) dan diakses melalui sebuah program software yang biasa disebut web browser. Halaman web dapat dilihat atau diakses melalui jaringan komputer dan internet, sedangkan perangkatnya bisa berupa ponsel komputer, laptopn maupun cell phone.²

Website pemerintah desa rejoso adalah sebuah system yang aplikatif untuk mendukung tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah desa menuju paradigma e-goverment yang menekankan kepada membangun tata kelola pemerintah yang

¹ Roni Rodhin, Internet Dalam Konteks Perpustakaan (Online), Vol 3, 1, 2011,(2 Juli 2019)

² C.V ANDO OFFSET, Membangun Website Tanpa Modal: Menggunakan CMS Wordpress beserta Domain dan Hosting Gratis (Onlie), (2 Juli 2019)

terkoordinasi, kerjasama antara pihak internal dengan pihak eksternal merupakan kunci demi terciptanya pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada masyarakat.

Namun umumnya masyarakat di daerah atau pedesaan tidak begitu memahami secara detail tentang media internet utamanya masyarakat pedesaan, penyebab dari kurangnya pemahaman masyarakat dikarenakan adanya ketimpangan perkembangan pembangunan dan perhatian pemerintah antara perkotaan dengan pedesaan hingga menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat pedesaan tentang media yang berbasis internet. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman Sumber Daya Manusia yang berada di daerah atau dipedesaan tentang luasnya media internet, maka dalam hal ini pemerintah desa harus lebih intensif memberikan pemahaman kepada masyarakat utamanya masyarakat pedesaan, dalam rangka pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan taraf hidup masyarakat, guna memperbaiki Sumber Daya Manusia seperti yang sudah di programkan oleh pemerintah pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas media website dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya di desa Rejoso. Desa Rejoso adalah salah satu desa dari 24 desa di kecamatan Rejoso, kabupaten Nganjuk, terletak di ujung utara kota Nganjuk dan berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro dimana Desa Rejoso dahulu merupakan salah satu desa yang masuk dalam kategori desa merah atau desa miskin, seiring dengan bertambahnya usia Desa Rejoso kini telah menjelma menjadi salah satu desa unggulan di kecamatan Rejoso. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pelayanan publik secara online melalui media website pemerintah desa rejoso dan aplikasi berbasis android “My Rejoso”. Desa Rejoso merupakan salah satu pengguna media Website tingkat Desa dan aplikasi berbasis android yang berfungsi sebagai pelayanan publik di tingkat desa, merupakan pelopor pertama berdirinya pelayanan publik secara online melalui Media Website desa di kabupaten Nganjuk. Sesuai dengan misi yang ada yaitu “Pemanfaatan dan pengembangan teknologi tepat guna” sebagai upaya pemerintah desa rejoso dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakatnya, serta pemerintah desa memberikan informasi – informasi terkait tentang hal yang berhubungan dengan desa yang ada didalam media website yang dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat dan akurat. Masyarakat desa Rejoso khususnya dimudahkan dengan adanya akses wifi desa non berbayar yang tersebar dibeberapa titik-titik tertentu, untuk dapat menggunakan fasilitas wifi desa, masyarakat hanya perlu login menggunakan nomor NIK yang sudah terdaftar sebagai warga Desa dan masyarakat dimudahkan pula dengan adanya aplikasi berbasis android yaitu “My Rejoso”, aplikasi ini sebagai penunjang media website Desa Rejoso.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif yakni jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendapat lain menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks (*holistic-kontekstual*), melalui pengumpulan data dari latar alami dimana instrument pokoknya adalah peneliti sendiri. Karena instrument pokok dari penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, maka peneliti harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti dan lebih dari sekedar terlibat.³

Menurut Bagda dan Taylor, yang dikutip oleh Lexy J. Meleong, metode kualitatif adalah prosedur penelitiannya yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴

Sementara itu, Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental, tergantung pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.⁵

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif. Ciri penelitian kualitatif mewarnai sifat dan bentuk laporannya, sehingga laporan penelitian ini disusun dalam bentuk narasi bersifat kreatif serta menunjukkan ciri-ciri alamiahnya (*naturalistic*).⁶Metode ini dipilih dengan tujuan untuk dapat lebih menggambarkan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan dalam program siaran radio. Penelitian deskriptif sendiri diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini. Dalam penelitian semacam itu, peneliti mencoba menentukan sifat situasi sebagaimana adanya pada waktu penelitian dilakukan dalam studi deskriptif tidak ada control perlakuan seperti dalam studi eksperimen karena tujuannya adalah menggambarkan “apa adanya” berkaitan dengan variable-variable atau kondisi-kondisi dalam suatu situasi penelitian deskriptif pada umumnya tidak diarahkan untuk pengujian hipotesis⁷.

³ Soim dkk, *Pedoman penyusunan skripsi*, Nganjuk: Lembaga Penerbit IAI PADI, 2014, 21.

⁴Lexy J., Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), Cet. XVII, hlm. 3.

⁵*Ibid*, hlm. 4.

⁶*Ibid*, 21.

⁷ Nyoman Dantes, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), 51.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Pengelolaan Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Berdasarkan temuan penelitian, perencanaan pengelolaan media website dalam pelayanan publik yaitu masih menggunakan pola lama dengan kertas dan ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang. kedepan, pengelolaan persuratan tidak perlu dilakukan secara manual dan penilaian hardcopy, namun dapat dilakukan secara digital dengan menggunakan aplikasi seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi. Untuk itu pemerintah desa rejosro hadir dengan inovasi menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana membuat tugas dan pemerintahan desa dapat dilakukan lebih cepat, baik, efektif dan partisipatif.

Menurut Putro, Kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang.⁸

Diatas menyebutkan kalau perlunya teknologi informasi bagi masyarakat terutama masyarakat desa perlu akan informasi yang cepat dan

tepat agar mereka tidak tertinggal. Pada hal ini pemerintah desa harus membuat suatu sistem informasi desa untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dalam pembangunan desa atau masyarakat dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik, dalam pembangunan desa dibutuhkan peran komunikasi dan informasi dalam sebuah pembangunan. Sistem informasi desa (SID) menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan desa dan pembangunan kawasan pedesaan.

Dalam pandangan Philip Kitchen “Public relations (pelayanan publik) pada dasarnya adalah sebuah fungsi komunikasi, tetapi dengan penekanan pada sifat dua arah dari proses komunikasi, berkaitan dengan cara membangun dan memelihara saling pengertian dan *goodwill* antara organisasi dan kelompok orang tertentu melayani sebagai fungsi intelijen, menganalisis dan menginterpretasikan kecenderungan dan isu lingkungan yang mungkin mengandung konsekuensi bagi suatu organisasi dan para pemangku kepentingan”.⁹ Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan media website sebagai pelayanan publik,

⁸ Apriyansyah, Isnaini Maullidina, dan Eko Priyo Purnomo, *Efektifitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul*, Vol. 4(1), 2018. 11.

⁹ Liliek Budiastuti Wiratmo, *Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Publik Relation*, Vol. 3(2), 2017. 327.

dalam membangun dan memelihara website pemerintah desa harus mampu menganalisis dan menginterpretasikan kecenderungan dan isu lingkungan yang akan membuat terhambatnya suatu proses pelayanan publik melalui media website, karena sifatnya yang sangat transparan, sehingga akan mengakibatkan hal yang negatif bagi masyarakat selaku pengguna pelayanan publik maupun pemerintahdesaselakupengelola.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif, dengan teknik observasi dan wawancara yang dilaksanakan di Desa Rejoso Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk tentang Efektifitas media website dalam Peningkatan Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa: Pengelolaan persuratan tidak perlu dilakukan secara manual dan penilaian hard copy, namun dapat dilakukan secara digital dengan menggunakan aplikasi. Untuk itu pemerintah desa rejoso hadir dengan inovasi menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana membuat tugas dan pemerintahan desa dapat dilakukan lebih cepat, baik, efektif dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Topohudoyo & Budiyo, Membangun Layanan Informasi Publik Melalui Fitur-Fitur Website Desa, Volume 12, Nomor 1, Oktober 2017.
- Jurnal TAM (Technology Acceptance Model) (Online), Vol 3, 2014, (26 Juni 2019)
- Noviyanto, Fittin. Tedy Setiadi, Iis Wahyuningsih, Jurnal Informatika (Online), Vol. 8, No. 1, 2014, (26 Juni 2019)
- Soim dkk. 2018. Pedoman penyusunan skripsi IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk. Nganjuk: Lembaga Penerbitan IAI PD.
- Jurnal studi komunikasi dan media. Penelitian kuantitatif..... Vol. 15 No. 1 (Januari – Juni 2011), (Online), jurnal.kominfo.go.id, (30 Juni 2019)
- Moleong, Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Affifudin, Beni Ahmad Saebani. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Ghony, M. Djunaidi & Fauzan Almanshur. 2016. metode penelitian kualitatif. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gunawan, Imam. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, Muhamad. 2012. Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Praktek Kombinasi dalam Penelitian Social. Jakarta Utara: Publica Institute.
- Apriyansyah, Isnaini Maullidina, dan Eko Priyo Purnomo, Efektifitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Kecamatan Dling Kabupaten Bantul, Vol. 4 (1), 2018.

Lilie Budiastuti Wiratmo, Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Publik Relation, Vol. 3 (2), 2017.

Rodhin, Roni. Internet Dalam Konteks Perpustakaan (Online), Vol 3, 1, 2011,(2Juli 2019)

C.V Ando Offset, Membangun Website Tanpa Modal: Menggunakan CMS Wordpress beserta Domain dan Hosting Gratis (Onlie), (2 Juli 2019)