AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat

p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i3.7555

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB SEBAGAI UPAYA DIGITALISASI LAYANAN DI KECAMATAN GEBOG

Development of a Web-Based Public Service Information System as an Effort to Digitalize Services in Gebog District

Rizky Adisaputra & Pratomo Setiaji
Universitas Muria Kudus
202253121@std.umk.ac.id; pratomo.setiaji@umk.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Aug 25, 2025	Sep 17, 2025	Sep 29, 2025	Oct 4, 2025

Abstract

The lack of studies on the digitalization of public services at the sub-district level forms the background of this research, despite evidence that digitalization significantly improves service quality and efficiency. This study aims to design and implement a web-based public service information system in Gebog Sub-District. The approach used is Research and Development (R&D) with the waterfall model. Five respondents were purposively selected, consisting of three government officials and two local residents. Data were collected through observation, interviews, documentation, and user satisfaction questionnaires, and analyzed descriptively. The results show that the developed information system reduced service time from 2–3 days to just 1 day. The average user satisfaction score reached 4.44 out of 5, with ease of access receiving the highest rating, while data security was identified as an area needing improvement. The study concludes that the web-based information system is effective in enhancing the efficiency and quality of public services at the sub-district level. The implications highlight the need to strengthen internet infrastructure, improve digital literacy among

Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

officials and citizens, and develop more robust system security features. This study contributes empirical insights to the e-government literature at the local level and opens opportunities for further research with a broader and more diverse respondent base.

Keywords: Information System; Public Service; Digitalization; Gebog Sub-District; Research and Development.

Abstrak: Kurangnya studi mengenai digitalisasi layanan publik di tingkat kecamatan menjadi latar belakang penelitian ini, meskipun digitalisasi terbukti memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan publik berbasis web di Kecamatan Gebog. Pendekatan yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan model waterfall. Lima responden dipilih secara purposif, terdiri atas tiga aparatur dan dua warga. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner kepuasan, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan mampu mengurangi waktu pelayanan dari 2–3 hari menjadi 1 hari. Rata-rata kepuasan pengguna mencapai 4,44 dari skala 5, dengan aspek kemudahan akses memperoleh penilaian tertinggi, sementara aspek keamanan data masih memerlukan peningkatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem informasi berbasis web efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Implikasi dari penelitian ini mencakup perlunya penguatan infrastruktur internet, peningkatan literasi digital aparatur dan warga, serta pengembangan fitur keamanan sistem. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap literatur *e-government* pada level lokal dan membuka peluang studi lanjutan dengan cakupan responden yang lebih luas dan beragam.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Pelayanan Publik; Digitalisasi; Kecamatan Gebog; *Research and Development*.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala seperti birokrasi yang berbelit dan efisiensi yang rendah. Pemerintah terus mendorong transformasi digital sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Digitalisasi layanan publik diyakini dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan kepada warga. Bahkan, penelitian McKinsey yang dikutip Kementerian PANRB menunjukkan digitalisasi mampu menghemat hingga 50% waktu pelayanan dan 50% anggaran, serta meningkatkan efisiensi kerja internal hingga 60% (Kementerian PANRB, 2022). Komitmen terhadap digitalisasi juga tercermin secara global, di mana Indonesia berhasil naik dari peringkat 77 ke 64 dalam UN E-Government Survey 2024, yang

menandakan kemajuan signifikan dalam penerapan pelayanan berbasis elektronik (Kementerian PANRB, 2024). Hal ini menegaskan relevansi inisiatif digitalisasi dalam konteks pelayanan publik nasional.

Kecamatan Gebog, sebagai salah satu wilayah administratif di Kabupaten Kudus, juga mengalami permasalahan klasik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beragam layanan administrasi masyarakat – seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan sederhana, dan surat-menyurat – masih dilaksanakan secara konvensional (manual). Prosedur manual ini cenderung mengakibatkan proses pelayanan yang lambat, antrean panjang, serta kesulitan dalam pencatatan dan pengarsipan data. Keterbatasan sarana digital di Kecamatan Gebog berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, ditunjukkan antara lain oleh belum terintegrasinya informasi layanan antarbidang dan risiko terjadinya kesalahan administrasi. Kondisi serupa pernah dilaporkan di Kecamatan Sembawa, di mana pelayanan administrasi yang masih konvensional menghambat efisiensi dan membutuhkan sistem dokumen digital agar pengelolaan menjadi lebih efektif (Ariandi et al., 2023). Dengan demikian, dapat diidentifikasi bahwa perbaikan melalui digitalisasi layanan merupakan kebutuhan mendesak di Kecamatan Gebog untuk mengejar kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Sebagai tanggapan terhadap permasalahan di atas, tim peneliti merancang pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis web sebagai upaya digitalisasi layanan di Kecamatan Gebog. Inisiatif ini sejalan dengan konsep e-government, yakni pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien (Ibrahim & Maita, 2017). Melalui penerapan sistem berbasis web, diharapkan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah dan manual dapat diintegrasikan dalam satu portal terpadu yang mudah diakses oleh masyarakat. Penerapan teknologi informasi juga membantu aparatur pemerintah menjalankan tugasnya dengan lebih cepat dan akurat, karena sistem digital dapat mengurangi keterbatasan proses manual serta meminimalkan kesalahan manusia. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer terbukti mampu meningkatkan kinerja aparatur dan efisiensi operasional pelayanan (Ibrahim & Maita, 2017). Dengan kata lain, digitalisasi di tingkat kecamatan ini diharapkan tidak hanya mempercepat waktu layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi prosedur dan akuntabilitas penyelenggara layanan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bukti positif mengenai pengaruh digitalisasi terhadap pelayanan publik, namun juga mengungkap adanya kesenjangan penelitian yang

mendasari urgensi studi ini. (Ariandi et al., 2023) menemukan bahwa pelayanan administrasi yang dijalankan secara konvensional di tingkat kecamatan mengakibatkan berbagai hambatan efisiensi, sehingga diperlukan sistem elektronik untuk mengelola dokumen dan informasi secara lebih efektif. Sementara itu, studi lain oleh (Candra Wijaya et al., 2024) membuktikan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan publik pada pemerintah daerah berhasil memangkas rata-rata waktu penyelesaian layanan dari 5 hari menjadi 2 hari, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dari 65% menjadi 85%. Di lingkup Kudus, (Setiaji & Setiawan, 2016) menegaskan bahwa pengelolaan dana desa membutuhkan sistem informasi terintegrasi untuk meningkatkan transparansi. Upaya serupa juga terlihat pada sektor UMKM, seperti pengembangan portal kerajinan tas berbasis *Software as a Service* (SaaS) (Setiaji & Setiawan, 2020) dan penerapan sistem informasi berbasis web pada UMKM pisau Hadipolo yang terbukti mampu meningkatkan omzet penjualan (Setiaji et al., 2022). Temuan-temuan ini menegaskan manfaat signifikan dari digitalisasi layanan publik, namun sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada level kabupaten/kota atau sektor tertentu. Dengan demikian, terdapat celah riset (*research gap*) yang ingin diisi oleh studi ini, yaitu merancang sistem informasi pelayanan publik berbasis web khususnya untuk lingkup kecamatan sehingga dapat menjembatani kebutuhan layanan digital di level grassroot pemerintahan.

Kebaruan (novelty) dari program pengabdian masyarakat ini terletak pada fokus implementasinya di tingkat kecamatan, yakni pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis web yang menyeluruh untuk Kecamatan Gebog. Pendekatan ini relatif baru dan inovatif, mengingat digitalisasi komprehensif di level kecamatan belum banyak diterapkan di wilayah tersebut. Secara teoretis, kegiatan ini berpijak pada konsep tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan prinsip-prinsip e-government. (Aditya et al., 2025) menegaskan bahwa manajemen informasi yang terstruktur dan terpadu merupakan kunci dalam mendukung pelayanan yang optimal di era digital. Temuan tersebut memberikan dasar teoritis bahwa sistem informasi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan. Sejalan dengan hal itu, pengembangan sistem dalam studi ini mengikuti kerangka rekayasa perangkat lunak yang sistematis. Sebagai contoh, model Systems Development Life Cycle (SDLC) waterfall digunakan untuk memastikan proses pembangunan sistem berjalan terstruktur dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan. Pendekatan terencana ini didukung oleh penelitian (Aditya et al., 2025) yang telah berhasil merancang sistem informasi berbasis web menggunakan metode serupa untuk meningkatkan

efisiensi pengelolaan data dan proses layanan. Dengan mengadaptasi landasan teori dan metode tersebut, diharapkan sistem yang dikembangkan memiliki kebaruan dalam konteks implementasinya sekaligus kokoh secara akademis.

Tujuan penelitian ini secara spesifik adalah untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web di Kecamatan Gebog sebagai upaya digitalisasi layanan publik. Sistem informasi yang dihasilkan diharapkan dapat mengintegrasikan berbagai layanan administrasi di tingkat kecamatan ke dalam satu platform online yang mudah diakses, sehingga meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat waktu respon, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kecamatan Gebog secara keseluruhan. Dengan tercapainya tujuan tersebut, program ini diharapkan mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel sesuai tuntutan era digital.

METODE

Penelitian ini merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang menggunakan pendekatan penelitian dan pengembangan (Research and Development, R&D), sesuai dengan tujuannya yang berfokus menghasilkan produk tertentu berupa sistem informasi dan menguji keefektifannya dalam memecahkan masalah layanan publik (Rusmansyah et al., 2022). Desain pengembangan sistem mengikuti model Waterfall dalam kerangka *System Development Life Cycle* (SDLC), yaitu model klasik yang menekankan tahapan berurutan dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengkodean program, hingga pengujian akhir secara menyeluruh (Khairul Abidin et al., 2023). Pendekatan R&D berbasis model Waterfall ini dipilih karena terstruktur dan telah diterapkan pada berbagai proyek pengembangan aplikasi serupa termasuk pada digitalisasi administrasi desa berbasis WhatsApp (Ahmad et al., 2022) serta terbukti menghasilkan sistem yang baik (Hidayat et al., 2023)

Kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Gebog dengan melibatkan tiga orang staf pelayanan kecamatan sebagai mitra dan dua orang warga sebagai perwakilan pengguna sistem. Partisipan tersebut ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan kriteria tertentu (Nirawati et al., 2020)—dalam hal ini mereka yang paling memahami proses pelayanan publik di kecamatan dan bersedia terlibat. Waktu pelaksanaan program adalah Januari–Maret 2025, bertepatan dengan periode Praktik Kerja Lapangan (PKL) sehingga kegiatan pengembangan sistem terintegrasi dengan

aktivitas magang mahasiswa di kantor kecamatan. Pada tahap implementasi dan evaluasi, sistem yang telah dibangun diuji coba bersama pengguna akhir, termasuk aparatur/staf kecamatan dan warga, untuk mendapatkan umpan balik berharga dalam penyempurnaan fitur dan kinerja sistem (Candra Wijaya et al., 2024).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi lapangan terhadap alur pelayanan publik yang berjalan, wawancara mendalam dengan partisipan (staf dan warga) untuk menggali kebutuhan serta evaluasi qualitatif, dan studi dokumentasi atas prosedur dan formulir layanan yang ada. Selain itu, digunakan angket berbasis skala Likert (lima tingkat) untuk mengukur kepuasan dan persepsi pengguna terhadap sistem yang dikembangkan (Nirawati et al., 2020). Data yang terkumpul dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana; data kualitatif dari observasi dan wawancara ditelaah dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, sedangkan data kuantitatif dari angket diolah dengan statistik deskriptif (misalnya persentase) untuk melihat kecenderungan penilaian pengguna (Fiteriani et al., 2024). Semua temuan dianalisis secara integratif guna menilai efektivitas sistem informasi yang dikembangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan.

HASIL

Bagian hasil penelitian ini memaparkan temuan utama dari pengembangan dan uji coba Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web di Kecamatan Gebog. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama praktik kerja lapangan (PKL), uji coba terbatas bersama aparatur kecamatan dan masyarakat, serta kuesioner kepuasan pengguna. Secara umum, sistem ini berhasil mempermudah akses pelayanan: warga dapat mengajukan permohonan secara daring melalui formulir online, melihat jadwal layanan yang tersedia, serta mengunduh dokumen hasil layanan. Responden menilai bahwa proses pelayanan yang sebelumnya membutuhkan 2–3 hari dapat diselesaikan dalam 1 hari; aparatur merasakan alur kerja lebih terstruktur dan tidak lagi kesulitan mencatat permohonan warga.

Kuesioner yang disebarkan kepada lima responden mengukur lima indikator—kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keamanan data, kejelasan proses, dan kepuasan umum—dengan skala Likert 1–5. Rekapitulasi skor rata-rata ditunjukkan pada tabel berikut:

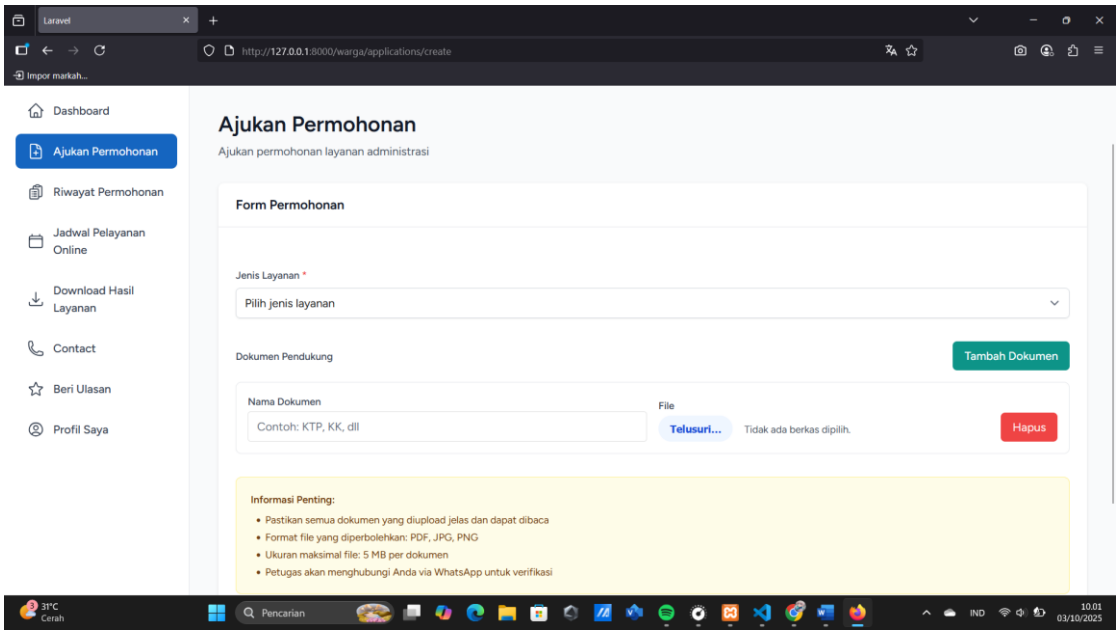
Table 1. Rekapitulasi Skor Kuesioner Kepuasan (N=5)

Indikator	Rata-rata skor (1-5)
Kemudahan Akses	4,5
Kecepatan Pelayanan	4,6
Keamanan Data	4,2
Kejelasan Proses	4,5
Kepuasan Umum	4,4
Rata-rata Total	**4,44**

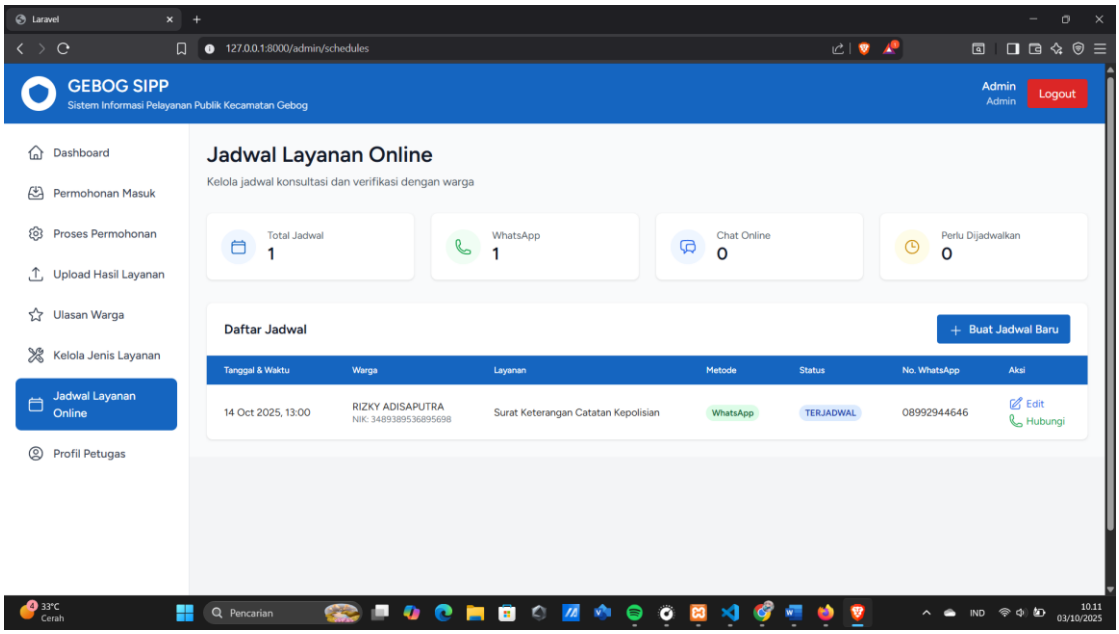
Hasil kuesioner menunjukkan kemudahan akses memperoleh skor tertinggi (4,6), diikuti kecepatan layanan dan kejelasan proses dengan skor 4,5. Skor terendah ada pada indikator keamanan data (4,2), mengindikasikan masih ada kekhawatiran terkait perlindungan informasi digital.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh dokumentasi visual. Gambar 1 menunjukkan antarmuka untuk mengajukan permohonan layanan, sementara Gambar 2 menampilkan jadwal layanan online yang membantu warga memilih waktu dan admin akan mengaturnya. Gambar 3 memperlihatkan tampilan untuk mengunggah hasil layanan setelah permohonan selesai diproses. Dokumentasi PKL penulis di bagian pelayanan kecamatan tercatat dalam Gambar 4, dan Gambar 5 menampilkan proses pengurusan surat masuk dan keluar secara manual sebelum sistem berbasis web diterapkan. Pelatihan penggunaan sistem kepada staf kecamatan, yang memastikan mereka memahami alur digitalisasi layanan, ditunjukkan pada Gambar 6.

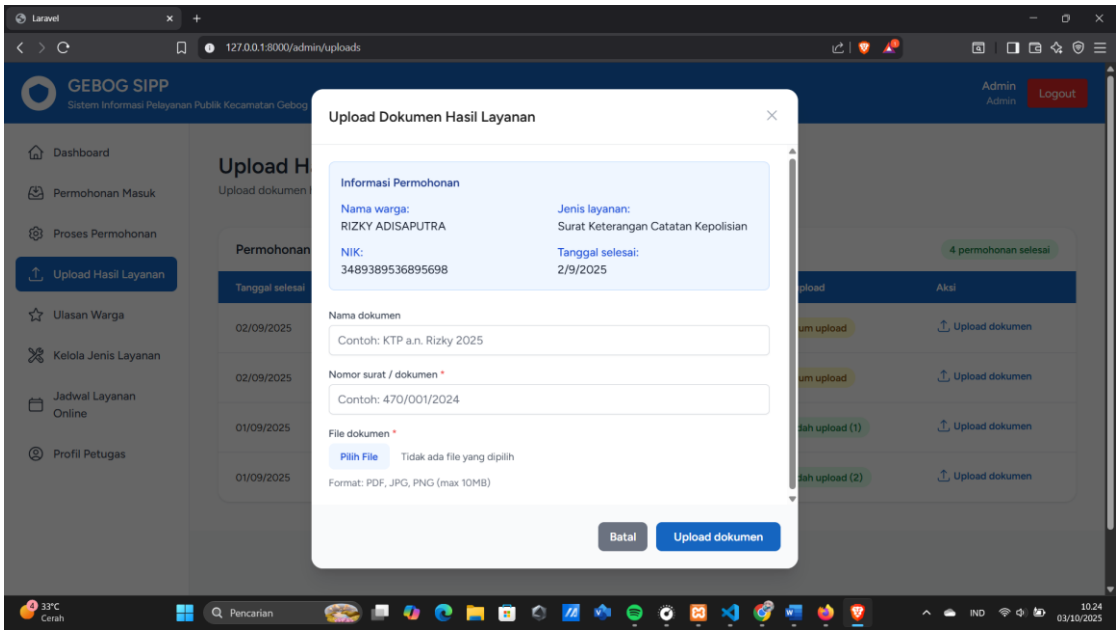
Meskipun mayoritas responden memberikan tanggapan positif, terdapat beberapa anomali: dua responden mengalami hambatan karena koneksi internet terbatas sehingga unggah dokumen tertunda, dan seorang aparatur menyatakan keraguan terkait keamanan file yang diunggah. Selain itu, beberapa layanan masih memerlukan verifikasi fisik sehingga warga tetap harus datang ke kantor kecamatan. Temuan-temuan ini menjadi catatan penting untuk penyempurnaan sistem, terutama dalam hal peningkatan infrastruktur jaringan dan perlindungan data.



Gambar 1 Antarmuka Pengajuan Permohonan Layanan



Gambar 2 Tampilan Jadwal Layanan Online



Gambar 3 Tampilan Unggah Hasil Layanan



Gambar 4 Dokumentasi Kegiatan PKL di Bagian Pelayanan Kecamatan Gebog



Gambar 5 Dokumentasi Pengurusan Surat Masuk dan Keluar



Gambar 6 Pelatihan Penggunaan Sistem kepada Staf Kecamatan Gebog

PEMBAHASAN

Hasil pengembangan dan uji coba sistem informasi pelayanan publik berbasis web di Kecamatan Gebog menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kualitas layanan administrasi. Proses pelayanan menjadi lebih cepat; waktu tunggu warga berkurang karena alur permohonan terproses secara digital dan dapat dipantau secara real-time. Akses layanan pun semakin mudah dan fleksibel, di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan atau mendapatkan informasi layanan kapan saja melalui portal web tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Kondisi ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna: warga merasa terbantu dengan layanan yang lebih responsif dan transparan, sementara aparatur kecamatan merasakan beban kerja rutin berkurang karena sistem membantu otomasi tugas-tugas administratif (Afif et al., 2024). Pencapaian tersebut selaras dengan tujuan program pengabdian, yaitu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gebog sesuai harapan awal peneliti.

Temuan ini sejalan dengan tren penelitian terkini (2020–2024) terkait digitalisasi pelayanan publik dan e-government lokal. (Anwar & Rohman, 2020) menyatakan bahwa inisiatif digitalisasi dokumen dan layanan mampu meningkatkan kinerja aparatur pemerintah di tingkat desa melalui efisiensi administrasi dan percepatan layanan. Demikian pula, (Yunaningsih et al., 2021) melaporkan digitalisasi layanan publik berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Studi pada lingkup daerah menunjukkan hasil serupa: (Novianto & Novita, 2023) mendapati bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis web di pemerintah daerah meningkatkan responsivitas dan kecepatan tanggapan dalam penanganan pengaduan, serta memperluas akses informasi bagi warga. Selain manfaat, literatur juga menyoroti tantangan implementasi. (Familiawati et al., 2025) menemukan bahwa layanan administrasi kependudukan digital di Kota Bekasi memang efektif mempercepat dan mempermudah layanan, namun masih terkendala oleh rendahnya literasi digital sebagian masyarakat dan keterbatasan teknis sistem. Hal senada diungkap oleh (Nenobais & Rachmatsyah, 2023) yang menekankan bahwa kesiapan infrastruktur dan koordinasi antar pemangku kepentingan merupakan faktor krusial agar digitalisasi mampu meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik. Dengan demikian, hasil pengabdian di Kecamatan Gebog ini mengonfirmasi temuan positif dari studi-studi sebelumnya – yaitu percepatan layanan, kemudahan akses, dan peningkatan kepuasan – sambil sejalan mengakui adanya kendala serupa yang perlu dikelola untuk keberlanjutan inovasi layanan digital.

Dari perspektif praktis, implementasi sistem informasi pelayanan publik berbasis web di kecamatan memberikan manfaat nyata bagi warga dan aparatur. Bagi masyarakat, digitalisasi layanan menghadirkan kemudahan akses dan efisiensi waktu: prosedur seperti pengurusan surat keterangan atau perizinan dapat dilakukan secara online tanpa terikat jam kerja kantor, sehingga menghemat waktu serta biaya transportasi. Warga yang tinggal jauh dari kantor kecamatan pun terlayani dengan lebih baik melalui platform digital ini. Bagi pegawai kecamatan, sistem baru ini menyederhanakan alur kerja dan meringankan beban administrasi; data tersimpan secara terpusat dan terstruktur, pencarian arsip lebih cepat, dan risiko kesalahan manual berkurang (Dwi Utama & Yahfizham, 2024). Kondisi tersebut meningkatkan produktivitas aparatur serta memungkinkan mereka memberikan layanan yang lebih akurat dan responsif. Secara teoretis, pengalaman ini menambah khazanah kajian sistem informasi publik di level kecamatan, yang selama ini relatif kurang terliput dalam literatur e-government dibanding level desa atau kabupaten. Studi kasus Kecamatan Gebog dapat menjadi referensi empiris bagi model digitalisasi pelayanan di kecamatan lain, sekaligus memperkaya diskursus mengenai transformasi digital pada tataran pemerintahan lokal menengah. Implikasi ilmiah ini mendukung pengembangan teori dan praktik e-government dengan menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat diimplementasikan secara efektif di level kecamatan, melengkapi temuan-temuan sebelumnya pada level pemerintahan lain.

Meskipun menunjukkan hasil yang positif, penerapan sistem pelayanan digital di Kecamatan Gebog menghadapi beberapa keterbatasan. Pertama, faktor infrastruktur internet menjadi kendala utama: kualitas dan jangkauan koneksi yang belum merata dapat menghambat akses kontinu, terutama di wilayah dengan jaringan kurang stabil. Kedua, aspek keamanan dan privasi data perlu mendapat perhatian serius. Sistem harus dilengkapi proteksi memadai untuk mencegah risiko kebocoran data pribadi dan serangan siber, sejalan dengan standar keamanan informasi yang diamanatkan pemerintah (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Ketiga, jangkauan dan kesiapan pengguna masih terbatas; tidak semua warga, khususnya lansia atau yang kurang melek digital, mampu memanfaatkan layanan online dengan optimal (Anwar & Rohman, 2020). Kondisi ini menuntut upaya pendampingan dan edukasi agar transformasi digital bersifat inklusif. Berdasarkan kendala-kendala tersebut, beberapa rekomendasi dapat disampaikan untuk pengembangan selanjutnya. Penting untuk meningkatkan kapasitas infrastruktur TIK, misalnya menyediakan koneksi internet yang lebih cepat dan server yang andal, guna memastikan layanan daring tetap stabil. Sosialisasi dan pelatihan intensif bagi masyarakat dan aparatur juga diperlukan untuk meningkatkan literasi

digital serta kompetensi pengelolaan sistem. Selain itu, penambahan fitur lanjutan seperti aplikasi mobile, integrasi sistem dengan layanan administrasi lain, dan mekanisme umpan balik pengguna akan membantu memaksimalkan pemanfaatan sistem. Evaluasi berkala sebaiknya dilakukan untuk memonitor kinerja layanan digital ini, sehingga upaya digitalisasi pelayanan publik di kecamatan dapat berkelanjutan dan memberikan dampak positif jangka panjang.

KESIMPULAN

Sistem informasi pelayanan publik berbasis web yang dikembangkan di Kecamatan Gebog berhasil mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan warga dan aparatur kecamatan. Warga kini dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah dan fleksibel tanpa terikat waktu maupun lokasi, sehingga kendala antrian dan berkas fisik dapat diminimalkan. Proses pelayanan pun menjadi lebih cepat dan efisien melalui penggunaan formulir daring dan alur kerja terintegrasi yang mengurangi hambatan birokrasi. Perbaikan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi aparatur kecamatan. Dengan adanya sistem, tugas-tugas administratif aparatur kecamatan menjadi lebih terstruktur dan terbantu, sehingga kinerja serta kepuasan kerja mereka ikut meningkat.

Secara akademis, kegiatan pengembangan sistem ini berkontribusi pada khasanah ilmu e-government di tataran lokal dengan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik tingkat kecamatan dapat dilaksanakan secara efektif. Hasil yang diperoleh menjadi bukti empiris bahwa penerapan sistem berbasis web mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna pada skala pemerintahan yang lebih kecil. Dari sisi praktis, inovasi di Kecamatan Gebog ini memberikan model konkret bagi kantor kecamatan lain dalam memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan sistem ini dapat direplikasi di daerah lain, sehingga mendorong peningkatan mutu pelayanan publik secara lebih luas.

Untuk pengembangan sistem di masa mendatang maupun penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan layanan dan mengintegrasikan sistem ini dengan platform lain yang relevan dalam ekosistem pelayanan publik. Peningkatan fitur keamanan dan perlindungan data juga perlu menjadi prioritas seiring bertambahnya skala dan

kompleksitas sistem. Selain itu, program edukasi literasi digital bagi pengguna, baik warga maupun aparatur, sangat penting guna memastikan adopsi sistem secara optimal dan keberlanjutan transformasi layanan digital ini. Sejalan dengan tren riset terkini, pemanfaatan kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin dapat menjadi arah pengembangan berikutnya untuk mendukung layanan publik yang lebih cerdas (Setiaji et al., 2024), sementara integrasi berbasis cloud-native dapat menjamin skalabilitas dan ketersediaan layanan jangka panjang (Setiaji et al., 2025).

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, A. 'Amala, Setiaji, P., & Irawan, Y. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Data Pelanggan dan Pembayaran Berbasis WEB Di PT. Lokajaya Surya Mahardika. *Jatilima : Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi*, *07*(02). https://doi.org/10.54209/jatilima.v7i02.1418

Afif, F., Arifin, M., Setiawan, A., & Muzid, S. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web Pada Kantor Kecamatan Juwana. *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TENOLOGI*, *Edisi Khusus*, 35–44. http://www.jurnal.umk.ac.id/sitech

Ahmad, F. S., Susanti, N., & Muzid, S. (2022). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI WHATSAPP PADA ADINDA (APLIKASI DIGITALISASI ADMINISTRASI DESA). *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TENOLOGI*, *5*(1), 57–64.

Anwar, A. Z., & Rohman, F. (2020). DIGITALISASI DOKUMEN DAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEMERINTAH DESA. *ABDIMAS UNWAHAS*, *5*(1). https://doi.org/10.31942/abd.v5i1.3339

Ariandi, M., Cahya, M. A. D., & Fatmasari, F. (2023). Digitalisasi E-Document Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Sembawa. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, *9*(2). https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1839

Candra Wijaya, S., Aksa Mahendra, A., Nur Hamdan, T., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, *3*(1), 40–51. https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1

Dwi Utama, A., & Yahfizham. (2024). *Manajemen Proyek Sistem Informasi Pendataan Penjualan Donat Kawan Mamak Berbasis Web dengan Menggunakan Framework Laravel Penulis Korespondensi*. http://www.jurnal.umk.ac.id/sitech

Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *5*(3), 7692–7699. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.20142

Fiteriani, N., Junita, R., & Rahmah, S. (2024). Strategi Pembelajaran Kontekstual dalam Menanamkan Sikap Sabar di MI Al Bustanussaniyah. *EduSpirit : Jurnal Pendidikan Kolaboratif*, *1*(1), 156–161. https://doi.org/10.57255/eduspirit.v1i1.17

Hidayat, A., Ridhaihi, N. Q., Shiddiq, M. F. A., Ra'pak, F. T., & Khaerunnisa, A. A. (2023). Pengembangan Aplikasi MySaku Menggunakan Metode Waterfall. *Indonesian Technology and Education Journal*, *01*(02).

Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, *3*, 17–22.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2022). *Akselerasi Digitalisasi Pelayanan Publik melalui MPP Digital*. Menpan.Go.Id. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/akselerasi-digitalisasi-pelayanan-publik-melalui-mpp-digital

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2024). *Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE*. Menpan.Go.Id. https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe

Khairul Abidin, Fenty Kurnia Oktorina, & Slamet Triyanto. (2023). Penerapan Metode SDLC Waterfal Dalam Pembuatan Sistem Pendataan Peternakan Kabupaten Kampar Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Elektronika Dan Teknik Informatika Terapan (JENTIK)*, *1*(3), 241–248. https://doi.org/10.59061/jentik.v1i3.396

Nenobais, H., & Rachmatsyah, T. H. (2023). IMPLEMENTASI DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR. *Ilmu Sosial Terapan Pandangan Pemangku Kepentingan*, 96–110.

Nirawati, L., Safitri, B. A. D., & Ahmad, R. F. (2020). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis Upn "Veteran" Jawa Timur). *Syntax Idea*, *2*(9).

Novianto, R., & Novita, M. (2023). Digitalisasi Layanan Publik: Meningkatkan Responsifitas dan Kecepatan Tanggapan dalam Pengaduan Air Minum PDAM Kabupaten Jepara melalui Sistem …. *Prosiding Seminar Nasional …*, *2023*.

Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia. *Iptek-Kom*, *22*(1).

Rusmansyah, R., Hamid, A., Misbah, M., Rahmawati, L., Huda, N., Azizah, Z., Sugianti, R., & Wahidah, W. (2022). Pelatihan Research and Development bagi Guru MGMP Kimia Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(3). https://doi.org/10.20527/btjpm.v4i3.6089

Setiaji, P., Adi, K., & Surarso, B. (2024). Development of Classification Method for Determining Chicken Egg Quality Using GLCM-CNN Method. *Ingenierie Des Systemes d'Information*, *29*(2), 397–407. https://doi.org/10.18280/isi.290201

Setiaji, P., Adiyono, S., Prayogo, A., & Kurniasari, N. (2025). Developing a Cloud-Native Internship Management Platform: Enhanced Efficiency and Integration through Object-Oriented Architecture. *Journal of Information Systems and Informatics*, *7*(1), 631–648. https://doi.org/10.51519/journalisi.v7i1.1036

Setiaji, P., & Setiawan, A. (2016). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DANA DESA DI KABUPATEN KUDUS. *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, *7*(1). https://doi.org/10.24176/simet.v7i1.533

Setiaji, P., & Setiawan, A. (2020). Portal Kerajinan Tas Untuk UMKM Di Kabupaten Kudus. *Jurnal SITECH: Sistem Informasi Dan ….*

Setiaji, P., Setiawan, A., & Supriyono. (2022). Penggunaan Web Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan UMKM Pisau Desa Hadipolo Kudus. *Jurnal Abdimas PHB*, *5*(1), 118–123.

Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, *3*(1), 9–16.