



Transformasi Layanan Informasi Publik dengan Metode Digitalisasi Melalui Pengembangan *Website* Kecamatan Arut Selatan

Delia Marsya Azura^{1*}, Rotzami², Ardiansyah³

^{1,2,3} Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Korespondensi penulis : 34.0333@praja.ipdn.ac.id

Abstract. *Fast, transparent, and easily accessible public services are the primary needs of the community in supporting effective regional development. Arut Selatan District, Kotawaringin Barat Regency, realizes the importance of digital transformation in improving the quality of public information services. The development of a sub-district profile website called SAKTI (Integrated Sub-district Administration System Service) was initiated as an effort to digitize public information services to facilitate public access to various administrative and information services provided by the sub-district. This internship report aims to document the process of developing and evaluating the implementation of the SAKTI website as an innovation in public services based on information technology. using direct observation methods, implementing website development, documenting administrative activities, and interviewing employees and community users of the service. The evaluation was carried out by referring to laws and regulations related to public services and information technology, as well as analyzing the obstacles faced during the implementation process. Results: Producing a final product that the SAKTI website has a positive impact on increasing service transparency and accelerating public access to public administration information. However, infrastructure constraints such as limited internet connections that are not evenly distributed and low digital literacy in the community are significant obstacles to optimal use of the website. In addition, website management and maintenance require increased human resource capacity in the sub-district so that service sustainability can be maintained. This report confirms that digitalization of services through websites is a strategic step to support more efficient and inclusive public services at the sub-district level. Continuous support is needed in the form of improving technological infrastructure, digital literacy training for the community and sub-district employees, and professional website management so that this innovation can provide maximum benefits to the wider community.*

Keywords: *Public services, Digitalization, Website, Service transformation.*

Abstrak. Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah yang efektif. Kecamatan Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin Barat, menyadari pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Pengembangan website profil kecamatan yang dinamakan SAKTI (Pelayanan Sistem Administrasi Kecamatan Terintegrasi) diinisiasi sebagai upaya digitalisasi layanan informasi publik untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi dan informasi yang disediakan oleh kecamatan. Laporan magang ini bertujuan untuk mendokumentasikan proses pengembangan dan evaluasi implementasi website SAKTI sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Menggunakan metode observasi langsung, pelaksanaan pengembangan website, dokumentasi kegiatan administratif, dan wawancara dengan pegawai serta masyarakat pengguna layanan. Evaluasi dilakukan dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan teknologi informasi, serta analisis kendala yang dihadapi selama proses implementasi. Menghasilkan produk akhir bahwa website SAKTI memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi layanan dan mempercepat akses masyarakat terhadap informasi administrasi publik. Namun, kendala infrastruktur seperti keterbatasan koneksi internet yang belum merata dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan signifikan dalam pemanfaatan website secara optimal. Selain itu, pengelolaan dan pemeliharaan website memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di kecamatan agar keberlanjutan layanan dapat terjaga. Dari laporan ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan melalui website merupakan langkah strategis untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan inklusif di tingkat kecamatan. Diperlukan dukungan berkelanjutan berupa peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan literasi digital bagi masyarakat dan pegawai kecamatan, serta manajemen pengelolaan website yang profesional agar inovasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat luas.

Kata kunci: Pelayanan publik, Digitalisasi, Website, Transformasi layanan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di era digital saat ini, masyarakat menginginkan kemudahan akses informasi dan layanan yang cepat, transparan, serta dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu. Hal ini menuntut pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan, untuk mengadopsi inovasi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik demi mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan pemerintahan yang lebih akuntabel. Kecamatan Arut Selatan, sebagai salah satu kecamatan yang terletak di pusat Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah, memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan wilayah administrasi yang mencakup 7 kelurahan yang terdiri dari Baru, Madurejo, Mendawai, Mendawai Seberang, Raja, Raja Seberang, dan Sidorejo. Terdapat 13 desa Kenambui, Kumpai Batu Atas, Kumpai Batu Bawah, Medang Sari, Natai Baru, Natai Raya,,Pasir Panjang, Rangda, Runtu, Sulung, Tanjung Putri, Tanjung Terantang, dan Umpang kecamatan ini menghadapi tantangan dalam menyediakan informasi dan layanan yang merata kepada seluruh masyarakat yang tersebar di berbagai wilayah dengan karakteristik geografis yang berbeda-beda. Keterbatasan infrastruktur, jarak, dan aksesibilitas menjadi kendala yang memengaruhi efektivitas layanan publik konvensional yang masih mengandalkan tatap muka langsung.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, pemerintah Kecamatan Arut Selatan menginisiasi pengembangan website profil kecamatan yang dinamakan SAKTI (Pelayanan Sistem Administrasi Kecamatan Terintegrasi). Website ini dirancang tidak hanya untuk menyediakan informasi profil kecamatan secara lengkap—termasuk data pegawai, kontak resmi seperti WhatsApp, email, dan Instagram—serta kondisi geografis wilayah, tetapi juga untuk mendukung digitalisasi layanan publik secara menyeluruh. Melalui website SAKTI, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan publik secara online, mulai dari pengunggahan dokumen persyaratan pelayanan melalui Google Form, proses verifikasi, hingga penerbitan tanda tangan elektronik oleh pihak kecamatan. Seluruh proses tersebut dirancang agar hasil pelayanan dapat langsung diterima pemohon melalui WhatsApp tanpa harus hadir secara fisik di kantor kecamatan.

Pengembangan website ini juga merupakan langkah sinergis yang mengintegrasikan ekosistem digital yang telah dimiliki oleh kelurahan dan desa di bawah Kecamatan Arut Selatan, yang sebelumnya telah memiliki website masing-masing. Dengan adanya website SAKTI, diharapkan dapat terwujud pusat layanan informasi terpadu yang menghubungkan

tingkat kecamatan, kelurahan, dan desa, sehingga meningkatkan koordinasi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Lebih lanjut, pengembangan dan penerbitan website SAKTI ini dibahas secara komprehensif dalam Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Arut Selatan. Forum ini menjadi wahana penting untuk menyerap aspirasi, saran, dan masukan dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk unsur pemerintah, masyarakat, serta mitra pembangunan. Melalui pendekatan partisipatif ini, forum konsultasi publik berfungsi sebagai mekanisme penguatan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aspirasi yang diperoleh dari forum ini turut dijadikan masukan untuk menyempurnakan konten, fitur, dan layanan yang disediakan melalui website SAKTI, sehingga kualitas layanan publik dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan harapan pengguna.

Kerangka Hukum dan Kebijakan Terkait

Pengembangan website SAKTI di Kecamatan Arut Selatan tidak terlepas dari kerangka hukum dan kebijakan yang mendukung digitalisasi pelayanan publik. Beberapa regulasi yang relevan antara lain:

1. **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)** Undang-Undang ini menjadi dasar hukum utama dalam penyelenggaraan transaksi elektronik dan layanan digital di Indonesia. Beberapa ketentuan penting dalam UU ini antara lain:

- **Pasal 13A:** Mengatur tentang layanan yang dapat diselenggarakan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik, seperti tanda tangan elektronik, segel elektronik, penanda waktu elektronik, layanan pengiriman elektronik tercatat, autentikasi situs web, preservasi tanda tangan elektronik, identitas digital, dan layanan lain yang menggunakan sertifikat elektronik.
- **Pasal 16A dan 16B:** Mengatur tentang kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik dalam menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi pengguna.
- **Pasal 27A dan 27B:** Mengatur tentang larangan dan sanksi terhadap penyebaran informasi elektronik yang merugikan pihak lain, termasuk pencemaran nama baik dan penyebaran informasi palsu.
- **Pasal 40A:** Mengatur tentang penyelesaian sengketa transaksi elektronik melalui mekanisme yang adil dan transparan.

UU ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan dan

penyelenggaraan layanan publik berbasis digital, termasuk website SAKTI di Kecamatan Arut Selatan.

2. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2018 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2017–2037

Perda ini menetapkan arah dan kebijakan pemanfaatan ruang di Kabupaten Kotawaringin Barat, termasuk di Kecamatan Arut Selatan. Dalam konteks digitalisasi, Perda ini mendukung pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari pemanfaatan ruang yang efisien dan berkelanjutan.

3. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah

Perda ini memberikan pedoman dalam penyusunan dan pembentukan produk hukum daerah, termasuk peraturan yang mendukung implementasi e- Government dan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa

Peraturan ini mengatur tentang pengelolaan keuangan desa, termasuk penggunaan dana desa untuk mendukung pembangunan infrastruktur digital yang dapat dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

5. Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Dana Desa

Perbup ini memberikan pedoman dalam pengelolaan dana desa, termasuk alokasi untuk pengembangan infrastruktur digital yang mendukung e-Government dan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa dan kecamatan.

Data dan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam yang dilakukan secara langsung kepada perangkat dan pegawai Kecamatan Arut Selatan. Melalui proses wawancara, dikumpulkan data dan informasi mengenai kebutuhan layanan informasi dan pelayanan publik di era digital, serta kendala yang selama ini dihadapi oleh masyarakat dan aparatur kecamatan dalam menjalankan dan mengakses layanan tersebut. Hasil pengumpulan data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi prioritas kebutuhan yang harus dipenuhi agar layanan publik di kecamatan dapat ditransformasikan secara digital

dengan efektif.

Analisis kebutuhan ini menjadi dasar untuk merancang rekomendasi pembuatan website sebagai solusi inovatif yang dapat menjawab tantangan tersebut. Fokus penelitian ini tidak hanya pada aspek teknis pengembangan website, tetapi juga pada pemahaman mendalam terhadap konteks sosial dan administratif kecamatan serta harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses.

Tujuan

Tujuan utama dari pengembangan website SAKTI di Kecamatan Arut Selatan adalah membangun saluran komunikasi yang efektif dan memberikan akses yang luas serta mudah bagi seluruh lapisan masyarakat terhadap informasi penting dan berbagai layanan publik yang tersedia. Website ini dirancang untuk menjadi sarana utama dalam memperoleh informasi terkini, data administrasi, serta memfasilitasi proses pelayanan secara digital baik di tingkat kecamatan maupun tingkat kelurahan dan desa yang berada di bawah naungan Kecamatan Arut Selatan.

Dengan adanya website ini, diharapkan terjadi peningkatan transparansi dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik, sekaligus mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan. Transformasi digital ini diharapkan juga mampu mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan tatap muka yang selama ini terkendala oleh jarak dan waktu, serta meminimalisasi hambatan administratif.

Secara lebih luas, pengembangan website SAKTI bertujuan mendukung visi pemerintahan Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, responsif, dan inklusif, sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian wawancara mendalam dengan perangkat dan pegawai Kecamatan Arut Selatan untuk menggali informasi terkait kebutuhan layanan informasi di era digital. Berdasarkan data dan masukan yang terkumpul selama proses wawancara tersebut, diperoleh gambaran mengenai kebutuhan utama masyarakat serta pegawai kecamatan dalam mengakses dan menyampaikan informasi secara efektif dan efisien. Hasil analisis kebutuhan tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk merekomendasikan pembuatan sebuah situs web sebagai solusi strategis dalam membangun saluran komunikasi yang lebih efektif. Situs web ini dirancang untuk memberikan akses luas dan mudah bagi seluruh masyarakat Kecamatan Arut Selatan terhadap berbagai informasi penting, pengumpulan data, serta berbagai layanan publik yang tersedia.

Situs web yang dikembangkan diharapkan menjadi media utama bagi masyarakat setempat dalam memperoleh informasi terkini, data administrasi, serta memfasilitasi akses terhadap layanan dan sumber daya yang ada tidak hanya di tingkat kecamatan, tetapi juga di tingkat kelurahan dan desa yang berada di bawah wilayah Kecamatan Arut Selatan. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik berbasis digital.

Secara lebih luas, pengembangan website SAKTI mendukung visi Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, responsif, dan inklusif, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian, diharapkan Kecamatan Arut Selatan dapat menjadi contoh daerah yang berhasil menerapkan digitalisasi pelayanan publik yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat luas di era revolusi industri 4.0 dan *society 5.0*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **deskriptif kualitatif** yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, tantangan, dan harapan para pemangku kepentingan terkait layanan informasi publik di Kecamatan Arut Selatan dalam era digitalisasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang realitas sosial, administratif, dan teknis yang melingkupi proses transformasi digital layanan publik di tingkat kecamatan. Dengan metode ini, peneliti dapat menggali perspektif para aktor utama, mengamati proses pelayanan secara langsung, serta menganalisis dokumen dan regulasi yang relevan untuk membangun solusi digital yang sesuai kebutuhan.

Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara purposif untuk mendapatkan data yang representatif dan komprehensif dari berbagai sisi pelaksana dan pengguna layanan publik di Kecamatan Arut Selatan. Informan terdiri dari:

- **Camat Arut Selatan**, sebagai pimpinan wilayah yang memiliki peran strategis dalam pengambilan kebijakan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
- **Sekretaris Kecamatan Arut Selatan**, yang bertanggung jawab atas koordinasi administrasi dan operasional kegiatan di kecamatan.
- **Kepala Seksi (Kasi) di setiap bidang**, meliputi Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Pelayanan Umum, dan Kasi Pemberdayaan Masyarakat, yang memiliki peran teknis dan pelaksanaan program serta layanan di wilayahnya masing-masing.
- **Masyarakat Kecamatan Arut Selatan**, sebagai pengguna layanan publik yang

memberikan perspektif langsung terkait kebutuhan informasi, pengalaman, serta tantangan dalam mengakses layanan pemerintah kecamatan.

Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan secara komprehensif dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview):**

Peneliti melakukan wawancara semi- terstruktur dengan para informan untuk menggali secara rinci kebutuhan layanan informasi digital, hambatan yang dihadapi dalam sistem layanan konvensional, kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, serta harapan terhadap pengembangan website SAKTI. Wawancara ini difokuskan pada pemahaman mendalam tentang aspek teknis dan sosial dari penyelenggaraan layanan publik yang diharapkan mampu diatasi dengan digitalisasi.

2. **Observasi Partisipatif:** Peneliti secara langsung mengikuti proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Arut Selatan, mengamati alur administrasi, interaksi antara pegawai dengan masyarakat, serta praktik-praktik yang sedang berjalan. Observasi ini memberikan data kontekstual dan verifikasi atas informasi yang diperoleh dari wawancara serta dokumentasi.

3. **Pengumpulan Standar Operasional Prosedur (SOP):** Dokumen SOP dari setiap seksi di Kecamatan Arut Selatan dikumpulkan untuk memahami secara sistematis tata cara pelaksanaan berbagai layanan publik. SOP ini menjadi rujukan utama dalam merancang alur pelayanan digital di website SAKTI agar sesuai dengan standar administrasi yang berlaku dan kebutuhan pengguna layanan. Pengumpulan SOP juga membantu dalam identifikasi proses bisnis yang perlu diintegrasikan dalam platform digital.

4. **Dokumentasi:**

Pengumpulan dokumen pendukung lain seperti peraturan daerah, catatan administrasi, laporan kegiatan, serta dokumen teknis terkait pengembangan website turut dilakukan untuk memperkuat data primer. Dokumentasi ini memberikan kerangka kebijakan dan regulasi yang melandasi pengembangan layanan digital.

Teknik Analisis Data Data yang terkumpul dari berbagai sumber dianalisis menggunakan teknik kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- **Reduksi Data:** Proses penyaringan data dari wawancara, observasi, pengumpulan SOP, dan dokumentasi untuk mengeliminasi informasi yang kurang relevan serta merumuskan fokus isu utama berkaitan dengan kebutuhan digitalisasi layanan.
- **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif

yang sistematis, dilengkapi dengan tabel, diagram, dan peta proses untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut.

- **Triangulasi Data:** Untuk meningkatkan validitas temuan, peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data guna memastikan konsistensi dan keakuratan hasil.
- **Interpretasi dan Sintesis Data:** Peneliti menghubungkan temuan dengan kerangka teori terkait pelayanan publik digital, kebijakan pemerintah, dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menyusun rekomendasi strategis yang konkret dan aplikatif untuk pengembangan website SAKTI.

Keterkaitan Metode dengan Tujuan Penelitian

Metode deskriptif kualitatif ini memungkinkan penelitian menggali secara mendalam kebutuhan strategis masyarakat dan pemerintah Kecamatan Arut Selatan dalam menyongsong era digitalisasi layanan publik. Melalui interaksi langsung dengan para pemangku kepentingan dan pengumpulan SOP sebagai panduan teknis, penelitian ini berhasil merumuskan rekomendasi pengembangan website SAKTI yang tidak hanya memenuhi aspek teknis, tetapi juga sosial dan administratif secara terpadu.

Website SAKTI yang dikembangkan bertujuan menyediakan akses informasi yang luas, meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan, serta memperkuat partisipasi masyarakat. Situs ini juga diharapkan menjadi media integrasi layanan tingkat kecamatan, kelurahan, dan desa, mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang lebih baik (good governance) dan pelayanan publik yang responsif serta inklusif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan website **SAKTI** (Pelayanan Sistem Administrasi Kecamatan Terintegrasi) di Kecamatan Arut Selatan merupakan sebuah inisiatif strategis yang dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang sistematis dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat serta perangkat pemerintahan kecamatan. Proses pengembangan ini melibatkan berbagai aktivitas mulai dari penelitian kebutuhan, desain dan penyesuaian teknis, hingga sosialisasi dan evaluasi penggunaan website sebagai media utama layanan publik digital.

Survei dan Penelitian Kebutuhan Website Kecamatan Arut Selatan

Tahap awal pengembangan SAKTI adalah melakukan survei dan penelitian kebutuhan melalui wawancara mendalam dengan perangkat kecamatan, termasuk Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi dari berbagai bidang pelayanan, serta perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei ini bertujuan mengidentifikasi kendala yang dialami

masyarakat dalam mengakses layanan administrasi serta memetakan kebutuhan informasi yang harus dipenuhi melalui platform digital.

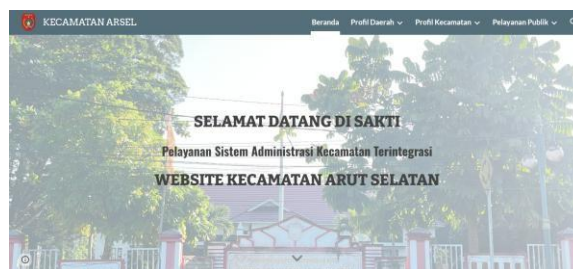


Gambar 1. Konsultasi dengan sekretaris camat

Hasil survei mengungkapkan bahwa masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik yang masih banyak mengharuskan kehadiran fisik, terutama karena keterbatasan waktu, jarak geografis, dan akses transportasi. Perangkat kecamatan juga mengindikasikan kebutuhan akan media yang dapat mengintegrasikan berbagai layanan administrasi secara efisien dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas proses pelayanan. Masukan ini menjadi pijakan penting dalam merancang fitur dan layanan yang diakomodasi dalam website.

Penyesuaian Tampilan dan Fungsionalitas Website

Berdasarkan hasil riset kebutuhan, tim pengembang melakukan desain dan penyesuaian tampilan website agar sesuai dengan karakteristik pengguna, yang sebagian besar berasal dari masyarakat umum dengan beragam tingkat literasi digital. Tampilan website dirancang sederhana, responsif, dan mudah dinavigasi di berbagai perangkat, termasuk smartphone yang menjadi media akses utama masyarakat saat ini.



Gambar 2. Homepage Website

Website SAKTI dilengkapi dengan menu informatif yang menyajikan profil kecamatan, kontak resmi seperti nomor WhatsApp, email, dan Instagram, serta kondisi geografis dan demografi wilayah. Setiap layanan publik yang disediakan, seperti pengajuan Surat Pengantar SKCK, Dispensasi Nikah, Pengantar Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris,

izin keramaian, dana hibah, dan SKTM, diatur secara sistematis. Dalam setiap layanan terdapat informasi persyaratan lengkap sesuai SOP yang telah ditetapkan, serta Google Form sebagai sarana unggah dokumen yang memudahkan masyarakat melakukan pengajuan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor.

Penyerahan dan Pengelolaan Website oleh Perangkat Kecamatan

Setelah tahap pengembangan selesai, website SAKTI diserahkan secara resmi kepada perangkat dan pegawai Kecamatan Arut Selatan. Penyerahan ini tidak sekadar sebagai serah terima produk, namun juga sebagai awal pengelolaan secara profesional oleh tim admin kecamatan. Pegawai dilatih untuk mengelola konten, memantau proses pengajuan layanan, serta memberikan respon cepat melalui fitur interaktif yang tersedia.



Gambar 3. Penerbitan Website SAKTI

Pengelolaan website yang aktif dan terintegrasi dengan sistem administrasi internal kecamatan menjadi kunci utama untuk menjamin kelancaran layanan publik digital. Perangkat kecamatan secara serius menindaklanjuti penyerahan ini dengan membentuk tim khusus dan mengatur mekanisme kerja yang mendukung penggunaan website sebagai media pelayanan utama.

Sosialisasi Melalui Forum Konsultasi Publik (FKP)

Untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan website SAKTI, Kecamatan Arut Selatan menggelar Forum Konsultasi Publik (FKP) yang mengundang berbagai pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah kecamatan, kelurahan, desa, tokoh masyarakat, hingga mitra pembangunan. Forum ini menjadi platform partisipatif untuk menyerap aspirasi, kritik, dan saran masyarakat mengenai pengembangan layanan publik berbasis digital.



Gambar 4. Pelaksanaan FKP

Dalam FKP, peserta diberikan ruang terbuka untuk berdiskusi mengenai fitur website, prosedur layanan, serta kendala yang mungkin dihadapi saat penggunaan. Forum berlangsung interaktif dengan antusiasme tinggi, mencerminkan kepedulian dan harapan besar masyarakat terhadap kemajuan layanan publik digital. Beberapa poin penting yang dibahas meliputi penguatan kapasitas SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, penyelarasan SOP antar unit kerja, serta sinkronisasi data untuk mempercepat proses layanan. Hasil forum ini mempertegas pentingnya evaluasi berkala dan pendampingan teknis untuk memastikan implementasi website berjalan optimal. Keseluruhan peserta menyatakan komitmen kuat dalam mendukung program SAKTI dan transformasi budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi modern, demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, inklusif, dan efisien.

Isi dan Fitur Website SAKTI

Dalam website SAKTI terdapat banyak sekali berbagai fitur yang tersedia diantaranya yaitu pelayanan public yang memudahkan masyarakat dalam memilih pelayanan publik yang diinginkan.



Gambar 5. Tampilan pelayanan public di website SAKTI

Website SAKTI yang dapat diakses pada Alamat

<https://sites.google.com/praja.ipdn.ac.id/kecamatanarsel/pelayanan-publik/surat-pengantar-pindah> menyajikan berbagai konten dan layanan penting sebagai berikut:

- **Informasi kontak kantor kecamatan**, lengkap dengan alamat fisik, peta lokasi Google Maps, nomor WhatsApp, Instagram, dan email resmi;
- **Profil lengkap Kabupaten Kotawaringin Barat**, yang meliputi sejarah singkat, lambang daerah, serta visi-misi dan struktur organisasi kecamatan;
- **Layanan publik utama** yang terdiri atas berbagai jenis surat pengantar dan rekomendasi, setiap jenis layanan disertai persyaratan, prosedur pelaksanaan sesuai SOP, serta formulir Google Form untuk unggah dokumen secara daring;
- **Fitur WhatsApp Bot** yang memungkinkan masyarakat untuk mengirim pesan singkat, seperti “Selamat Siang”, dan secara otomatis mendapatkan balasan yang berisi arahan lengkap tentang langkah- langkah pengajuan layanan yang dibutuhkan.

Fitur-fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat pelayanan, dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi potensi antrian dan kerumunan, terutama di masa pandemi.

4. KESIMPULAN

Pengembangan website **SAKTI** (Pelayanan Sistem Administrasi Kecamatan Terintegrasi) di Kecamatan Arut Selatan telah berhasil menjawab kebutuhan masyarakat dan perangkat pemerintahan dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan publik. Melalui tahapan yang terstruktur mulai dari survei kebutuhan, penyesuaian desain dan fitur, hingga penyerahan dan sosialisasi, website ini mampu menyediakan akses informasi dan layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Website SAKTI menjadi media utama yang mengintegrasikan layanan administrasi kecamatan, kelurahan, dan desa secara digital, memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan seperti pengajuan surat pengantar dan rekomendasi tanpa harus hadir langsung di kantor kecamatan. Fitur unggulan seperti Google Form untuk pengunggahan dokumen dan WhatsApp Bot sebagai sarana komunikasi otomatis menambah kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Secara keseluruhan, pengembangan website SAKTI di Kecamatan Arut Selatan menjadi contoh konkret penerapan transformasi digital layanan publik yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik

dan pelayanan prima di era teknologi informasi saat ini.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan, beberapa rekomendasi strategis untuk mendukung keberhasilan dan pengembangan lebih lanjut website SAKTI adalah sebagai berikut:

1. **Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM):**

Melakukan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai kecamatan dan kelurahan/desa dalam pengelolaan sistem administrasi digital, pengoperasian website, serta pelayanan berbasis teknologi untuk memastikan pengelolaan layanan yang profesional dan efektif.

2. **Evaluasi Berkala dan Pendampingan Teknis:** Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan website dan layanan digital, serta memberikan pendampingan teknis kepada pengguna internal untuk menjamin kelancaran dan efektivitas implementasi.

3. **Penguatan Partisipasi Masyarakat:** Melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengembangan dan evaluasi layanan melalui forum konsultasi, survei kepuasan, dan kanal komunikasi lainnya untuk memastikan layanan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

4. **Pengembangan Fitur Layanan Digital Tambahan:** Meneruskan inovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang mendukung kemudahan akses dan pelayanan, seperti aplikasi mobile, layanan pengaduan online, serta integrasi dengan sistem pembayaran elektronik.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan website SAKTI tidak hanya dapat berfungsi sebagai media informasi dan layanan digital saat ini, tetapi juga dapat berkembang menjadi platform pelayanan publik yang komprehensif, adaptif, dan berkelanjutan di Kecamatan Arut Selatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Camat Arut Selatan, perangkat kecamatan, dan masyarakat yang telah mendukung penelitian ini serta kepada pimpinan dan staf IPDN atas fasilitasi dan dukungannya selama pelaksanaan program.

REFERENSI

- Adams, R., & Bessant, J. (2019). *Innovation management: Context, strategies, systems and processes*. Routledge.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2019). *Laporan evaluasi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik di kecamatan*. Bappenas.
- Dawes, S. S. (2018). Governance in the digital age: A research and action framework for policy and practice. *Government Information Quarterly*, 35(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.006>
- Iskandar, A. (2020). *Pengelolaan layanan publik digital di Indonesia: Transformasi dan tantangannya*. Penerbit Pratama.
- Kecamatan Arut Selatan. (2025). Website resmi Kecamatan Arut Selatan – SAKTI. Diakses dari <https://sites.google.com/praja.ipdn.ac.id/kecamatanarsel/beranda>
- Kelurahan Kumpai Batu Atas. (2025). Website resmi Desa Kumpai Batu Atas Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://www.kumpaibatuatas.id/>
- Kelurahan Kumpai Batu Bawah. (2025). Website resmi Desa Kumpai Batu Bawah Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://www.kumpaibatubawah.web.id/>
- Kelurahan Madurejo. (2025). Website resmi Kelurahan Madurejo Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://kelmadurejo.kotawaringinbaratkab.go.id/>
- Kelurahan Pasir Panjang. (2025). Website resmi Desa Pasir Panjang Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://www.pasirpanjang.desa.id/>
- Kelurahan Runtu. (2025). Website resmi Desa Runtu Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://www.runtu.desa.id/>
- Kelurahan Sidorejo. (2025). Website resmi Kelurahan Sidorejo Kecamatan Arut Selatan. Diakses dari <https://kelsidorejo.kotawaringinbaratkab.go.id/>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa*. Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN*. Kementerian PANRB.
- Kotawaringin Barat. (2018). *Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2018 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2017–2037*. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Kotawaringin Barat. (2019). *Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah*. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

- Kotawaringin Barat. (2023). Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Dana Desa. Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Lips, M. (2017). E-government and public sector digital transformation: Conceptualization and measurement. *Government Information Quarterly*, 34(3), 383–397. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.005>
- Mergel, I. (2019). Digital transformation in the public sector: The case of a digital innovation lab. *Government Information Quarterly*, 36(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.004>
- Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat. (2025). Pemerintah Kecamatan Arut Selatan laksanakan FKP sosialisasi sistem administrasi kecamatan terintegrasi. Diakses dari <https://kotawaringinbaratkab.go.id/en/node/5641>
- Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Sekretariat Negara RI.
- Sudarsono, H. (2018). Manajemen pelayanan publik: Teori dan praktik dalam pemerintahan. Pustaka Pelajar.
- Susilo, D., & Wijayanti, N. (2021). Digitalisasi layanan publik di Indonesia: Studi kasus pada pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 150–165.