

**PENGEMBANGAN WEBSITE LAYANAN “DIGIKEPO”
(STUDI DIGITALISASI LAYANAN E-KTP DI KECAMATAN DOLOPO
KABUPATEN MADIUN)**

**DEVELOPMENT OF THE “DIGIKEPO” SERVICE WEBSITE
(STUDY OF DIGITALIZATION OF E-KTP SERVICES IN DOLOPO
DISTRICT, MADIUN DISTRICT)**

Rendita Nur Suci Kirana Wati¹, Yuni Lestari

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabayaemail:

email: renditanur.19026@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabayaemail:

email: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat untuk menyelesaikan masalah dan menegakkan hukum dianggap sebagai layanan publik. Penelitian ini berencana untuk membangun layanan online di Kecamatan Dolopo dengan menggunakan teknik ADDIE, yang terdiri dari lima langkah berikut: analisis, desain, pembangunan, implementasi, dan penilaian. Penelitian ini bertujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk menciptakan sistem administrasi digital untuk Kecamatan Dolopo. Pendekatan R&D digunakan untuk mengumpulkan data untuk mengembangkan pelayanan ini.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa pengembangan layanan DIGIKEPO terdiri dari kegunaan, kelayakan, ketepatan dan kepatuhan, Dari segi kegunaan yaitu : aplikasi dapat membantu pelayanan, bagian aplikasi mudah dipahami, keterangan pada setiap tombol mudah dalam penggunaan, sistem aplikasi dapat berjalan, dan aplikasi dapat membantu. Dari segi kelayakan : warna pada aplikasi, pembuatan aplikasi whatsapp mempermudah, aplikasi DIGIKEPO layak digunakan, dan kelengkapan kondimen, segi ketepatan : tampilan aplikasi, komposisi letak, komposisi warna, ukuran media, dan huruf yang dipilih. Dari segi kepatutan: media aplikasi sesuai pembuatan, media aplikasi tidak melanggar norma, ilustrasi atau gambar sesuai, Bahasa yang digunakan Indonesia dan aplikasi DIGIKEPO bernilai positif. Hal ini dapat dilihat dari hasil validasi parata-rata nilai pakar media sebesar 85, validasi pakar materi sebesar 86. Selanjutnya responden masyarakat sebesar 88.4% menunjukkan kriteria “sangat bagus”. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi DIGIKEPO telah digunakan pada Kantor Kecamatan Dolopo serta selama pengoperasionalan tidak mengalami kendala dalam penggunaannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; E- government; Digitalisasi

Abstract

Services provided by government agencies to the public to solve problems and enforce the law are considered public services. This research plans to build an online service in Dolopo Sub-district by using the ADDIE technique, which consists of the following five steps: analysis, design, development, implementation, and assessment. The final aim of this research is to create a digital administration system for Dolopo sub-district. An R&D approach was used to collect data to develop this service. Based on the results of the study, it is found that the development of DIGIKEPO services consists of usability, feasibility, accuracy and compliance, in terms of usability, namely: the application can help services, the application section is easy to understand, the description on each button is easy to use, the application system can run, and the application can help. In terms of feasibility: the color in the application, making the whatsapp application easier, the DIGIKEPO application is feasible to use, and the completeness of the condiment, in terms of accuracy: application display, layout composition, color composition, media size, and selected fonts. In terms of appropriateness: application media according to manufacture, application media does not violate norms, illustrations or images are appropriate, the language used is Indonesian and the DIGIKEPO application has a positive value. This can be seen from the results of the average validation value of media experts of 85, material expert validation of 86. Furthermore, community respondents of 88.4% showed "very good" criteria. Based on the results of the study, it can be concluded that the DIGIKEPO application has been used at the Dolopo District Office and during operation there are no obstacles in its use.

Keywords: Public Service;E-government;Digitalization

Pendahuluan

Pelayanan publik ialah mengkoordinasikan berbagai bagian dari negara sehingga dapat melayani masyarakat secara lebih efektif dan melaksanakan peraturan dan regulasi yang telah diatur dalam undang – undang. Dengan mengorganisir pelayanan pemerintah dengan lebih baik, pejabat pemerintah telah meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sejalan dengan prinsip-prinsip panduan dan tujuan utama pemberian layanan, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan kelas satu sebagaimana didefinisikan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tujuan utama dari pelayanan masyarakat ini adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik di Indonesia dapat menjadi tolak ukur dari tingkat tata kelola pemerintahan di negara ini. Namun pada kenyataannya, pemerintah pusat dan pemerintah kota memiliki tantangan dalam memberikan layanan publik karena tidak memadainya dan tidak efisiennya pelayanan dan rendahnya kualitas sumber daya manusia. Kritik langsung dan tidak langsung terhadap layanan pemerintah melalui saluran-saluran seperti media telah menjadi lebih umum. Ketidakmampuan pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat menjadi isu utama.

Pemerintah Indonesia saat ini dibentuk berdasarkan Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001, Penggunaan internet dalam administrasi publik dapat meningkatkan akses warga negara terhadap materi pemerintah dan memfasilitasi komunikasi dua arah dengan perwakilan mereka. E-government telah meningkatkan efisiensi pemerintah di Indonesia. Tujuan dari e-government adalah untuk meningkatkan akses warga negara ke layanan dan data pemerintah.

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 menetapkan kerangka kerja untuk e-government Indonesia dengan menetapkan fungsi-fungsi dari berbagai tingkat pemerintahan dan menyoroti pentingnya penyediaan layanan secara online. Setiap lembaga lokal, di bawah Instruksi Presiden, bebas memilih strategi yang optimal untuk penerapan e-government di wilayahnya masing-masing.

Teknologi informasi merupakan salah satu cara yang digunakan untuk menghubungkan sistem pengendalian populasi pemerintah dengan masyarakat. E-government dikonsepsi untuk mendukung sistem informasi pemerintah, khususnya sistem informasi kependudukan, yang menyadari pentingnya media ini. Implementasi e-government memiliki potensi untuk meningkatkan operasi layanan publik, kinerja sumber daya manusia, dan efektivitas serta efisiensi keseluruhan kegiatan pemerintah di seluruh dunia, dari daerah pedesaan hingga pusat kota. Hal ini tidak hanya membantu menekan biaya, tetapi juga menjamin bahwa informasi yang dikirimkan adalah yang terbaru dan akurat.

E-government kecamatan adalah program yang dapat digunakan untuk memantau pembuatan dokumen dan mengontrol administrasi bisnis di tingkat kecamatan. Kantor Kecamatan Dolopo telah membuat catatan administrasinya dapat diakses secara online. Meskipun sudah online sejak tahun 2018, namun masih banyak kekurangan dalam hal fitur-fitur yang ada di situs web ini. Penerbitan KTP baru, pembaruan data saat ini, dan perpanjangan masa berlaku KTP merupakan contoh-contoh layanan elektronik yang masih membutuhkan administrasi berbasis surat. Tujuan utama peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem e-government untuk Kecamatan Dolopo.

Dalam hal mengelola penduduk pedesaannya, Kecamatan Dolopo masih menggunakan cara-cara lama, seperti meminta penduduk untuk datang ke kantor desa secara fisik untuk mengurus pembuatan surat-surat. Pemerintah desa juga menggunakan program statistik untuk meneliti data kependudukan. Fakta bahwa warga tidak sepenuhnya terlindungi setiap saat hanyalah salah satu kekurangan dari sistem ini. Karena kantor Kecamatan Dolopo hanya buka dari Senin hingga Jumat, warga harus pergi ke kantor desa untuk membuat surat pada hari dan waktu tertentu.

Penulis telah mengembangkan sistem administrasi surat pelayanan kependudukan sebagai respon inovatif terhadap proses pengurusan E-KTP yang lama dan berbelit-belit di Kecamatan Dolopo. Dalam surat ini, urusan bisnis didiskusikan melalui Whatsapp. Penulis berencana untuk menggunakan data lapangan sementara untuk melakukan penelitian pengembangan tentang bagaimana meningkatkan kemampuan layanan online website Kecamatan Dolopo. Dengan memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat, maka administrasi komunikasi menjadi lebih efisien, cepat, dan tidak berbelit-belit. Metode ADDIE digunakan dalam pembuatan perangkat berbasis web ini.

Analisis, desain, pengembangan, implementasi, dan evaluasi merupakan lima tahapan yang diusulkan oleh teknik ADDIE. Pertama, peneliti akan membuat rencana untuk meningkatkan layanan online yang sudah ada; kedua, peneliti akan membangun desain untuk layanan tersebut dengan

menggunakan layanan pesan Whatsapp; dan ketiga, peneliti akan membuat situs web di kecamatan dengan menambahkan fitur-fitur layanan. 4. Menyebarkan informasi bahwa penggunaan layanan internet di seluruh kota dapat menghemat waktu dan biaya.

Sistem manajemen surat berbasis web untuk digunakan oleh warga dan kantor Kecamatan Dolopo dikembangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan pengembangan sistem ADDIE. Karena potensinya untuk menyempurnakan situs web Kecamatan Takeran dengan mengintegrasikan fitur-fitur yang lebih praktis, maka dipilihlah strategi pengembangan situs web Addie. Mengikuti logika ini, penulis penelitian ini tertarik mengambil judul **“Pengembangan Website Layanan DIGIKEPO (Studi Digitalisasi Layanan Administrasi Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun)”**.

Metode

Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian dan pengembangan (R&D) digunakan untuk penelitian ini. Penelitian ini menyarankan versi WhatsApp berbasis web untuk memberikan fitur administrasi pengguna. Dengan menggunakan teknik R&D, kami melihat kegunaan, efektivitas, dan nilai produk bagi pelanggan. Teknik ADDIE untuk pengembangan program digunakan dalam penelitian ini (William Lee, 2004).

Paradigma ADDIE lebih cocok untuk pembuatan media atau perangkat lunak layanan administratif berbasis web karena fase pengembangannya yang metodis dan transparan. Paradigma ADDIE mencakup lima langkah berikut:

1. analisis (analysis),
2. perancangan (design),
3. pengembangan (development),
4. implementasi (implementation),
5. evaluasi (evaluation).

Tahap pertama yang dilakukan adalah menganalisis kebutuhan meliputi analisis pelayanan administrasi dan analisis dapat dilakukan dengan meninjau masalah-masalah yang ada di lingkungan masyarakat. Pemeriksaan terhadap layanan e-ktip dan administrasi website menjadi yang pertama.

Penyelidikan dimulai dengan mengumpulkan informasi dari administrator yang bertanggung jawab atas layanan situs web Kecamatan Dolopo mengenai jumlah pengunjung. Pengetahuan warga tentang berbagai layanan online dari sistem sekolah setempat juga dipertimbangkan dalam survei masyarakat.

Tahapan Kedua merupakan Design layannya bertujuan dari layanan online baru situs web ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi E-KTP. Untuk itu, tautan bisnis whatsapp atau nomor pusat manajemen layanan E-KTP akan disertakan pada fitur layanan tersebut. Tujuan dari program ini adalah untuk menyediakan tempat tinggal bagi mereka yang terpisah sementara dari keluarganya.

Tahap ketiga adalah melakukan pengembangan, pengembangan itu dimulai dari pengecekan website dengan cara melakukan wawancara kepada pihak user atau pengguna website dengan admin. User ini dapat disebut dengan Masyarakat yang dapat mengakses web tersebut dan admin ini merupakan pengelolaan website. Hasil pada wawancara ini pada dasarnya masih banyak Masyarakat

yang awam dengan website kecamatan karena mayoritas penduduk daerah tersebut masih banyak yang belum tahu dan aktif dengan *smartphone* sehingga masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui tentang website kecamatan.

Tahap keempat adalah mengimplementasikan, model pengimplementasian ini merupakan yang pertama memberikan kodingan server agar kepada pihak admin kecamatan agar dapat login dan mencoba aplikasi yang telah dibuat. Kemudian, uji validasi kepada media dan materi terkait kelayakan aplikasi yang telah dibuat.

Tahap kelima adalah mengevaluasi produk hasil pengembangan untuk mengetahui kelayakan produk apakah layak dipakai atau tidak dalam proses pemberian pelayanan administrasi online kepada Masyarakat terkait layanan online e-ktp diberikan sosialisasi layanan online ini untuk Masyarakat yang masih awam dengan akses web. Layanan “DIGIKEPO” dapat diakses melalui web kecamatan maupun link *whatsapp* yang telah diberikan oleh pihak perangkat desa. Dengan fitur layanan “DIGIKEPO” menampilkan tentang pembuatan E-KTP baru, perubahan data, dan perpanjangan E-KTP.

Hasil dan Pembahasan

DIGIKEPO atau dapat diartikan dengan Sistem pelayanan online E-KTP yang ada di Kecamatan Dolopo. DIGIKEPO merupakan aplikasi yang digunakan dan dimanfaatkan sebagai pelayanan online yang dapat menampung atau mengurus administrasi secara digital. Aplikasi DIGIKEPO adalah aplikasi yang dibuat pada *whatsapp business* yang dapat memudahkan perangkat desa dan masyarakat dalam mengurus surat E-KTP.

DIGIKEPO memiliki beberapa tahapan dalam prosesnya salah satunya yaitu pengguna dapat membuat atau mengubah E-KTP yang ada di layanan “DIGIKEPO” sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengurus *E-KTP* secara online. DIGIKEPO merupakan Aplikasi layanan by *whatsapp* yang dapat digunakan oleh perangkat kecamatan untuk memaksimalkan kinerja perangkat kecamatan dalam memberikan layanan terhadap masyarakat Dolopo, sehingga pada pemberian layanan online ini dapat berjalan secara maksimal dan memberikan hasil yang maksimal.

Metode ADDIE digunakan dalam pembuatan produk. Penjelasan tentang bagaimana model ADDIE digunakan untuk membuat produk akan disertakan di dalam kotak. Analisis, Desain, Pengembangan, Implementasi, dan Evaluasi adalah 5 (lima) fase atau jenis yang membentuk metodologi ADDIE:

1. Analisis (*analysis*)

Analisis dalam tahapan ini merupakan menganalisis kebutuhan atau keperluan yang diperlukan oleh Perangkat Kecamatan Dolopo untuk mempermudah Masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP secara online. Tahap analisis kebutuhan merupakan tahapan awal pada pembuatan aplikasi by *whatsapp*. Tahap analisis dilakukan dengan sesi wawancara terhadap perangkat kecamatan dan Masyarakat serta dilakukannya observasi sehingga pada hasil yang akan mendapatkan hasil yang memuaskan serta kebutuhan perangkat kecamatan dapat terpenuhi dengan baik. Berikut hasil wawancara bersama perangkat kecamatan terkait dengan analisis kebutuhan yang dibutuhkan perangkat kecamatan.

Dari hasil wawancara Bersama masyarakat dengan membagikan kuesioner berupa *google*

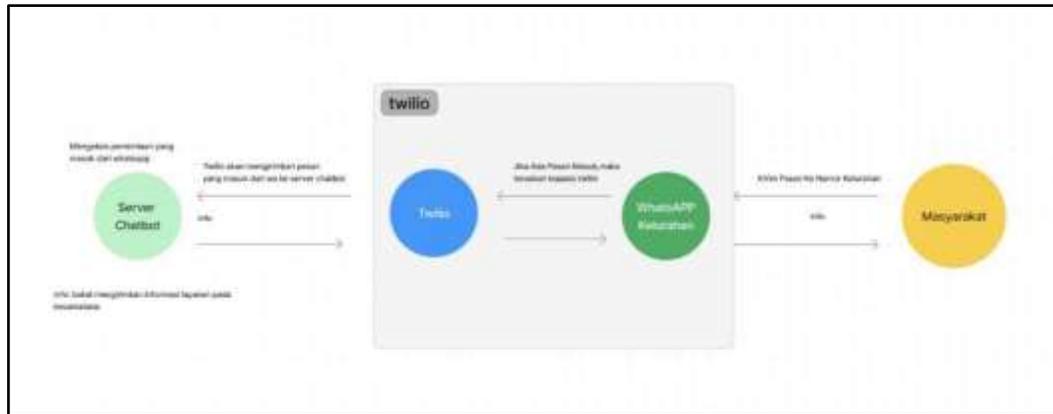
form beserta tanya jawab terkait dengan layanan “ DIGIKEPO” namun, ada juga masyarakat yang kurang setuju karena menurut mereka pengurusan online tersebut membuat masyarakat menjadi kesusahan bagi yang awam dengan digitalisasi dan lebih baik datang langsung ke kantor kecamatan. Tetapi bagi masyarakat yang merantau layanan “ DIGIKEPO” sangat mempermudah masyarakat untuk mengurusnya tanpa mengantri lama. Berdasarkan Analisa diatas dibutuhkan Analisa kebutuhan fungsional untuk menunjang kebutuhan akses pengembangan layanan.

Tabel Analisa Kebutuhan Fungsional

No	Role	HakAkses
1	Admin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login 2. Menambahkan <i>link</i> layanan online pada website 3. Akses website online 4. Menerima layanan dari Masyarakat 5. Audit berkas 6. Verifikasi berkas sebelum diserahkan pimpinan 7. Informasi proses berkas di chat layanan 8. Informasi pengurusan berkas sudah jadi
2	User	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurus layanan sesuai dengan kebutuhan 2. Proses pengajuan E-KTP

2. Perancangan (*Design*)

Desain sistem ini merupakan tahapan penentuan desain atau gambaran yang cocok digunakan untuk Perangkat Kecamatan sebagai pengguna aplikasi layanan online DIGIKEPO. Pembuatan layanan online DIGIKEPO disesuaikan dengan kebutuhan Perangkat Daerah dan masyarakat Kecamatan Dolopo yang bertujuan untuk mempermudah Perangkat daerah dalam mengurus *E-KTP*. Perancangan desain yang telah dibuat yaitu dengan menambah pelayanan online yang ada di website Kecamatan Dolopo. Website yang dulunya tidak ada informasi layanan online pada penelitian ini pengembangan website yang dilakukan ialah dengan ditambahkan fitur *whatsapp* yang ada di bagian fitur layanan langsung mengakses *whatsapp* DIGIKEPO.



Gambar Design DIGIKEPO

3. Pengembangan

Tahap selanjutnya yaitu tahap pengembangan (*Development*) merupakan tahap realisasi produk dari tahap perancangan yang telah dilakukan. Kemudian dilakukan validasi dari aplikasi pelayanan online E-KTP yang telah dikembangkan untuk mengetahui tingkat kevalidan yang telah dikembangkan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini sebagai berikut:

a. Tahap Realisasi Perencanaan atau pembuatan produk

Pada rancangan sebelumnya layanan DIGIKEPO yang dikembangkan berisi beberapa hal diantaranya yaitu: menambahkan link *whatsapp*, menampilkan menu info, menu pelayanan, dan mengirimkan informasi terkait proses pelayanan.

1) Tampilan awal

Tahapan awal dalam melakukan akses layanan “DIGIKEPO” masyarakat dapat klik *website* Kecamatan Dolopo untuk mengakses layanan *whatsapp* selain scan barcode. Disini peneliti menambahkan icon atau fitur gambar *whatsapp* tujuan dari penambahan fitur ini ialah untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan “DIGIKEPO”. Penambahan fitur ini bekerjasama dengan pihak IT yang ada di kantor Kecamatan Dolopo untuk menambahkan *icon whatsapp* tersebut.

2) Menu Utama

Menu utama tampilan awal bubble *whatsapp* DIGIKEPO, aplikasi ini memiliki beberapa bagian yaitu beberapa informasi yang akan dijawab dengan bot. Pengguna dapat mengirimkan pesan berupa kata “INFO” yang dimana kata tersebut untuk memberikan pertanyaan kepada sistem yang akan menjawab dengan memberikan berbagai layanan yang telah disediakan seperti pada Gambar tampilan menu bubble merupakan pilihan layanan dari DIGIKEPO. Terdapat 3 layanan yang ada di DIGIKEPO yaitu sesuai dengan kode yang diberikan seperti kode 001 layanan pembuatan *E-KTP*, kode 002 layanan perpanjangan *E-KTP*, dan kode 003 layanan perubahan data *E-KTP*. Pengguna dapat memilih layanan sesuai dengan kebutuhan dan mengirim pesan sesuai kode.

3) Proses pelayanan

Pada prosedur pelayanan alur dalam design ini merupakan masyarakat yang

mengakses atau mengurus pelayanan online “DIGIKEPO” wajib mengisi gform yang telah disediakan oleh sistem. Chatt bot akan merespon dengan sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan kode, kemudian akan diberikan link *G-FORM* yang sudah di atur dalam chatt bot layanan “DIGIKEPO”. Kemudian, masyarakat dapat mengisi link gform tersebut.

b. Tahap uji validasi aplikasi

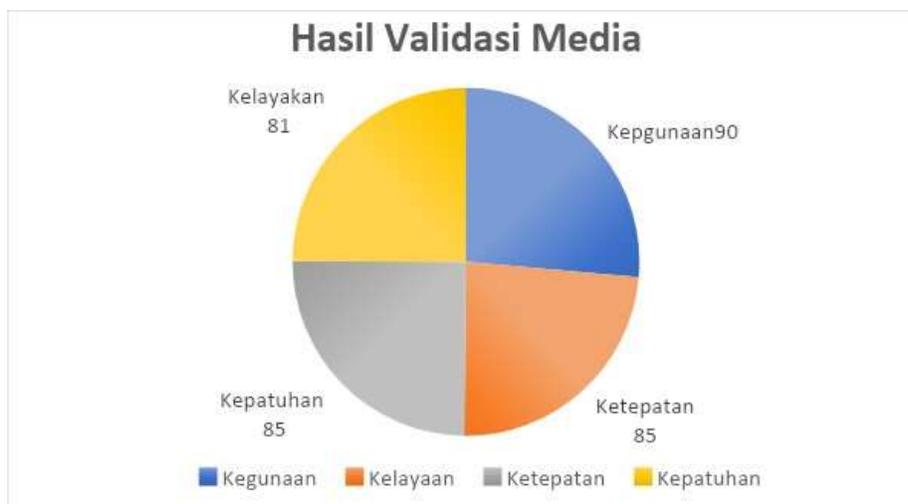
Tahap yang dilakukan setelah tahap pembuatan produk yaitu tahap validasi oleh validator. Tahap validasi dilakukan pada bulan November tahun 2023. Validasi dilakukan oleh validator ahli media dan validator ahli materi dimana aspek yang dinilai untuk ahli media yaitu aspek tampilan dan pemrograman. Sedangkan aspek yang dinilai untuk ahli materi adalah aspek pengembangan, pelayanan online dan kegunaan. Hasil dari validasi para ahli digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan online ini agar layak digunakan.

Adapun nama-nama validator yang memvalidasi media pembelajaran yang dikembangkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1) Validator Ahli Media:

Nama : I Gede Agung Sri Sidhimantra, S.Kom., M.Kom.
Pekerjaan : Dosen Manajemen Informatika
Ahli : Rekayasa Perangkat Lunak

Berdasarkan mengenai hasil dari validasi ahli media menjelaskan bahwa empat aspek memiliki nilai yang berbeda antara lain, aspek kelayakan memiliki nilai 81, aspek kegunaan 90, aspek kepatutan 85, aspek ketepatan 85 dari deskripsi di atas penilaian uji validasi media dengan empat aspek maka memiliki nilai rata-rata 85, sehingga dari hasil penilaian diatas menunjukkan bahwasannya aplikasi DIGIKEPO layak digunakan dalam pengoperasionalan kegiatan Pelayanan online dalam mengurus E-KTP di kantor Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. Hasil dari aspek tersebut berdasarkan perhitungan dari nilai maksimal skala sehingga menghasilkan nilai dengan persenan tersebut.



Gambar Hasil Validasi Media

(sumber:diolah peneliti menggunakan Microsoft excel)

2) Validator Ahli Materi

Nama : Gading Gamaputra, S.AP., MPA.
Pekerjaan : Dosen Administrasi Negara
Ahli : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Berdasarkan mengenai hasil dari validasi ahli media menjelaskan bahwa empat aspek memiliki nilai yang berbeda antara lain, aspek kelayakan memiliki nilai 81, aspek kegunaan 90, aspek kepatutan 85, aspek ketepatan 85 dari deskripsi di atas penilaian uji validasi media dengan empat aspek maka memiliki nilai rata-rata 86, sehingga dari hasil penilaian diatas menunjukkan bahwasannya aplikasi DIGIKEPO layak digunakan dalam pengoperasionalan kegiatan Pelayanan online dalam mengurus E-KTP di kantor Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. Hasil dari aspek tersebut berdasarkan perhitungan dari nilai maksimal skala sehingga menghasilkan nilai dengan persenan tersebut.



Gambar Hasil Validasi Materi

(sumber:diolah peneliti menggunakan Microsoft excel)

4. Implementasi

Pada tahapan Implementasi yaitu produk dinyatakan valid berdasarkan hasil validasi, maka selanjutnya dilakukan kegiatan uji coba produk kepada masyarakat Kecamatan Dolopo sejumlah 20 orang. Kegiatan uji coba ini bertujuan untuk mengetahui apakah produk yang dikembangkan praktis digunakan dalam proses pelayanan online di Kecamatan Dolopo. Pelayanan Aplikasi DIGIKEPO ini diuji cobakan secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp*. Uji validasi ini dengan memberikan kuesioner berupa g-form yang bertujuan untuk mengetahui berjalannya aplikasi “DIGIKEPO” indikator yang dinilai seperti kelayakan aplikasi “DIGIKEPO” dalam merespon kebutuhan masyarakat seperti halnya saat pengumpulan dokumen dalam mengisi g-form.

Kemudian, masyarakat dapat merespon dengan vote sesuai petunjuk yang ada di gform, pada g-form tertera indicator di setiap nilai. Nilai tersebut berupa angka seperti berikut:

1. Tidak Bagus/ Tidak Sesuai
2. Kurang Bagus/ Kurang sesuai
3. Bagus/ Sesuai
4. Sangat Bagus/ Sangat sesuai

Hasil uji pratikalitas dapat disajikan dalam table dibawah ini dengan hasil memberikan kuesioner kepada masyarakat berupa g-form hasil uji seperti tersebut:

No	Nama Responden	Usia	Butir Pertanyaan				Jumlah Skor	Skor Maks
			1	2	3	4		
1	Endah Yugi	49	4	3	3	4	14	16
2	Tarwoto	59	4	4	4	4	16	16
3	titik sujatini	72	4	3	3	3	13	16
4	endita lavenia	30	4	4	4	3	15	16
5	galih widjil	31	3	4	4	3	14	16
6	eny nurhayati	58	3	3	4	3	13	16
7	berliana siti	25	3	3	3	4	13	16
8	siti aminah	49	4	3	4	3	14	16
9	mariatun	55	3	3	4	4	14	16
10	mila shafina	23	4	3	4	3	14	16

11	farida addin	20	3	3	4	3	13	16
12	wira	23	4	4	3	4	15	16
13	alfian	24	4	3	3	3	13	16
14	wulandari	45	3	4	4	4	15	16
15	tapsiyati	50	4	3	4	4	15	16
16	yunita puspita	20	3	4	4	4	15	16
17	Sunarman	44	4	4	4	4	16	16
18	santoso	55	3	4	3	3	13	16
19	suyani	55	3	4	4	3	14	16
20	iswoyo	39	3	4	4	3	14	16
	jumlah		70	70	74	69	283	320
			Jumlah Presentase				88,4% (sangat praktis)	

Sumber: Data primer yang diolah

Cara perhitungan pada table diatas berdasarkan jurnal Damayanti, 2018 hasil analisis dalam uji kelayakan media dapat di hitung dengan data kuantitatif yang diperoleh diperiksa dengan menjumlahkan hasil presentase atau dapat ditulis dengan rumus sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum S}{S_{max}} \times 100$$

Keterangan:

Keterangan :
 S_{max} = Skor maksimal

$\sum S$ = Jumlah skor
 x_i = Nilai kelayakan angket tiap aspek

Berdasarkan hasil tabel diatas dengan hasil responden 20 dapat dihitung dengan keterangan sbgai berikut = $283 \div 320 \times 100 = 88,4$

Tabel 4. 1 Kategori dan Skor Kelayakan Media

Kategori	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Tabel 4. 2 Konversi Tingkat pencapaian

Presentase	Kriteria
81% -100%	Sangat Layak
61% - 80 %	Layak
41% - 60%	Cukup Layak
0% - 40%	Kurang Layak

Dari hasil uji praktikalitas oleh masyarakat Kecamatan Dolopo, mendapatkan nilai 88,4% dengan kriteria Sangat Layak. Dan produk yang dikembangkan memberikan pelayanan online melalui *whatsapp* DIGIKEPO untuk melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Dolopo.

5. Evaluation

Untuk mengetahui layak atau tidaknya website layanan DIGIKEPO berdasarkan hasil uji ahli materi dan uji ahli media, peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner hingga saat ini. Bapak I Gede Agung Sri Sidhimantra, S.Kom., M.Kom., dan Bapak Gading Gamaputra S.AP., MPA. Setelah dilaksanakan uji validasi media dengan Bapak I Gede Agung Sri Sidhimantra S.Kom., M.Kom., selaku instrumen ahli media memberikan saran kepada peneliti dalam penelitian ini beliau memberikan acc tanpa revisi dengan catatan membutuhkan media berupa (video, poster, dan surat) untuk menjelaskan cara penggunaan aplikasi kepada masyarakat agar mudah di akses. Sementara itu, uji validasi materi dengan Bapak Gading Gamaputra S.AP., MPA. Memberikan hasil uji validasi mater dengan layak tanpa revisi dan tidak ada saran dalam penggunaan aplikasi. Kemudian berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada masyarakat memberikan saran kepada peneliti untuk memberikan tutorial dalam penggunaanya agar dapat di pahami masyarakat.

4.1 Pembahasan

Model *ADDIE* dari proses Penelitian dan Pengembangan (R&D) digunakan dalam penelitian ini. Metode R&D digunakan untuk menganalisa kebutuhan dalam pengembangan sistem dan menguji keefektifan produk yang telah dihasilkan. Pengembangan layanan situs web kecamatan adalah topik dari penelitian kantor Kecamatan Dolopo, Kabupaten Madiun, Peningkatan Layanan E-KTP. Layanan online untuk E-KTP meliputi pembuatan E-KTP baru, perpanjangan E-KTP yang sudah ada, dan pengeditan data E-KTP yang sudah ada.

Penyediaan komoditas, jasa, atau layanan administratif yang sesuai dengan permintaan pelanggan atau penerima layanan didefinisikan sebagai "penyediaan layanan" di bawah UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur pelayanan publik. Penyedia layanan yang dimaksud di sini adalah perangkat daerah seperti perangkat di kantor Kabupaten, yang mungkin bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakatnya. Sesuai dengan peraturan Bupati nomor 20 tahun 2016 yang menetapkan kriteria penyusunan struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan desa, Perangkat Daerah adalah penyedia layanan yang telah ditetapkan. Pembuatan E-KTP, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, dan lain sebagainya merupakan contoh pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada masyarakat oleh Perangkat Daerah. Sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat kecamatan dan untuk mendukung pelaksanaan tugas Perangkat Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka pelayanan administrasi diberikan oleh Perangkat Daerah.

Pelayanan masyarakat yang baik dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor kecamatan menjadi tanggung jawab perangkat daerah, khususnya di wilayah kecamatan. Sebagai alat untuk menetapkan identitas seseorang sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), E-KTP merupakan dokumen penting yang harus dimiliki oleh semua anggota masyarakat. Dengan adanya solusi e-ktp online dapat membantu para staf di Kantor Kecamatan Dolopo dalam mengelola surat-surat administrasi dengan lebih cepat dan akurat. Memberikan pelayanan yang prima dan memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan merupakan kunci keberhasilan dalam e-government.

Agar pemerintah dapat menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik secara efisien, pemerintah harus mematuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang dikodifikasikan dalam UU No. 25/2009. Kemajuan teknologi yang telah kita lihat baru-baru ini dapat membantu lembaga pemerintah meningkatkan pemberian layanan dan tata kelola online mereka. Karena menyediakan layanan online, dan khususnya mengelola E-KTP, sangat penting bagi keberhasilan organisasi tertentu, sangat penting bahwa proses ini dilakukan dengan benar untuk memberikan hasil yang diinginkan. Dengan tujuan untuk memaksimalkan kepuasan warga negara, lembaga pemerintah harus mengadopsi strategi untuk memberikan layanan e-government secara online dengan mempertimbangkan mandat konstitusional untuk transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga negara.

Pemberian layanan online kepada masyarakat Kecamatan Dolopo merupakan kegiatan hal yang penting dalam proses pengajuan surat administrasi dapat dikatakan berhasil berdasarkan dengan memberikan layanan yang dipilih oleh perangkat Kecamatan sebagai pelayan publik. Perangkat Kecamatan sebagai pelayan publik dapat beradaptasi dengan perkembangan saat serba menggunakan digitalisasi. Dalam menggunakan digitalisasi di instansi pemerintahan khususnya di wilayah

Kecamatan dapat memudahkan dalam proses pengurusan surat administrasi. Metode pelayanan online diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang benar dan tepat merupakan kunci keberhasilan dari suatu Instansi. E-Government memerlukan media sebagai Penunjang jalannya proses pelayanan publik dengan menggunakan media elektronik untuk menunjang dalam pengelolaan pelayanan di kantor Kecamatan Dolopo yaitu dengan memanfaatkan software dasar pada fisik atau laptop untuk merespon kebutuhan masyarakat.

Software merupakan perangkat lunak yang dimiliki setiap PC atau komputer perangkat lunak yang akan digunakan yaitu aplikasi *whatsapp* yang akan dijadikan sebagai Penunjang kinerja pegawai atau perangkat desa dalam bidang proses pelayanan publik. Aplikasi yang digunakan sebagai Penunjang kinerja perangkat Kecamatan Dolopo yaitu aplikasi DIGIKEPO yang dapat diakses melalui website pc dan aplikasi *whatsapp bussiness* di *handphone*. Aplikasi DIGIKEPO dapat digunakan untuk mengurus pelayanan administrasi E-KTP dan lainnya. Layanan DIGIKEPO ini merupakan bagian yang dapat dimanfaatkan oleh perangkat Kecamatan Dolopo untuk memberikan layanan terhadap masyarakat. penjelasan dari metode ADDIE seperti berikut:

1. Analysis (Analisa)

Analysis atau Analisa pada sistem ini merupakan analisa kebutuhan, analisa kebutuhan dilakukan dalam bentuk wawancara, analisis kebutuhan dilakukan dalam menganalisa kebutuhan yang diperlukan perangkat Kecamatan Dolopo selaku peran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang semulanya masih bersifat manual kini menjadi pelayanan online dengan menggunakan aplikasi. Pada tahapan Analisa terdapat perbandingan sistem Analisa dari berbagai model teori dengan sebagai berikut:

2. Design (Desain)

System design merupakan bagian dari mendesign aplikasi agar menarik, system design dilakukan untuk melengkapi aplikasi. Design yang pertama dibuat yaitu dengan menambahkan fitur layanan *whatsapp* yang ada di web. Dengan menambahkan fitur *whatsapp* pada sistem layanan dapat mempermudah pengguna dalam mencari informasi terkait Kecamatan Dolopo. Kemudian, design pada aplikasi DIGIKEPO yang dibuat dengan sederhana merupakan design yang diinginkan oleh pengguna, pengguna dan admin memilih media *whatsapp* agar dapat dijangkau dan di operasionalkan secara mudah oleh pengguna dan admi. Design yang sederhana dan tidak memiliki banyak kondimen didalamnya memiliki alasan tersendiri, alasan menggunakan media social *whatsapp* dalam melakukan pelayanan publik ini ialah agar mudah dijangkau oleh berbagai kalangan. Dengan media social ini mulai kalangan remaja hingga yang berumur dapat mengakses dan mengurus surat administrasi di Kecamatan Dolopo menggunakan layanan online. Penciptaan dan pengembangan termasuk dapat mode ADDIIE bagian system design karena pada pencipta pengembangan maka langkah awal yang perlu dilakukan yaitu mendesign mengenai konsep dan bagian pada aplikasi DIGIKEPO.

3. Development (Pengembangan)

Pengembangan *website* ini yang di desain dengan penambahan fitur layanan online. Pada *website* Kecamatan Dolopo yang sebelumnya masih sederhana dan masih menggunakan layanan informasi secara manual kini peneliti memberikan design baru dengan menambahkan layanan

online whatsapp. Pada tahap desain perlu perancangan desain dimulai dengan Analisa kebutuhan pengguna dan admin agar dapat mempermudah proses pelayanan E-KTP secara online. Selanjutnya terdapat referensi yang berisikan penelitian terdahulu terkait pelayanan online di Intansi. Selanjutnya tahap terpenting yaitu perancangan pengembangan sistem pada website Kecamatan. Pengembangan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP. Membahas tentang pengembangan dalam penelitian ini tentunya ada perbandingan dalam menentukan teori, perbandingan teori tersebut ialah:

4. Implementation (Implementasi)

Pada tahapan implementasi peneliti melakukan uji coba produk dengan menyebar gform tentang kelayakan dalam sistem praktik kelayakan produk. diberikan kepada masyarakat Kecamatan Dolopo divalidasi terlebih dahulu. Tahapan implementasi yang dilakukan ini berdasarkan data hasil validasi angket uji praktikalitas yang telah dianalisis, diperoleh bahwa, persentase hasil validasi angket uji praktikalitas adalah 88% dengan kategori sangat valid.

5. Evaluation (Evaluasi)

Tahapan Evaluasi sama halnya dengan tahapan penilaian pada tahapan ini merupakan tahap penilaian aplikasi, pada awal hingga saat ini tidak terdapatnya keluhan atau permasalahan yang diungkapkan oleh Perangkat Kecamatan dan Masyarakat Dolopo terkait pelayanan online. Pada awal pemberian aplikasi telah terdapat kesepakatan antara peneliti dan perangkat Kecamatan. ketika terdapatnya kendala pada aplikasi perangkat Kecamatan dapat menghubungi peneliti untuk menanyakan perihal masalah yang telah dialami.

Penutup.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, disarankan agar instansi pemerintah dan warga negara memanfaatkan sistem elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Setelah menjelaskan temuan-temuan tersebut, peneliti dapat memberikan rekomendasi mengenai bagaimana e-government dapat digunakan oleh penyedia layanan publik dan di mana studi lebih lanjut diperlukan. Penulis menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat mengoptimalkan penggunaan situs web Kecamatan Dolopo dengan berfokus pada langkah-langkah spesifik yang perlu diambil untuk mencapai tujuan ini.

Saran

Penulis memberikan saran berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas seperti berikut ini kepada pelayan publik, yaitu di Kecamatan Dolopo:

1. Kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang paling mendasar disamping sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan secara berkala baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan kebutuhan daerah. Karena masih rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat, maka diperlukan juga pelatihan bagi pekerja dan anggota masyarakat. Untuk alasan sederhana bahwa meningkatkan keterlibatan masyarakat merupakan proses yang berkelanjutan.
2. Situs web yang ada mungkin perlu lebih disempurnakan, terutama di OPD di mana situs web ini akan membantu warga mendapatkan akses ke sumber daya yang mereka butuhkan.

Daftar Pustaka

Buku

Supriadi, M. N., & Manullang, S. O. (2020). *Pelayanan Publik*.

Jurnal

Hidayat, F., & Nizar, M. (2021). Model Addie (Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation) Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Inovasi Pendidikan Agama Islam (JIPAI)*, 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.15575/jipai.v1i1.11042>

Satya, J. B., Suhery, L., Sinlae, A. A. J., & Uliyatunisa. (2021). Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Melalui Sistem Administrasi Kependudukan Menggunakan Metode Extreme Programming. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(2), 87–93. <https://doi.org/10.30865/json.v3i2.3592>

Watini, S., Nurhaeni, T., & Meria, L. (2021). Development Of Village Office Service Models To Community Based On Mobile Computing. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 1(2), 189–196. <https://doi.org/10.34306/ijcitsm.v1i2.51>

Undang-Undang

Direktorat Jenderal Penataan Ruang Departemen Pekerjaan Umum. (2008). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK*. 3.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARETUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Retrieved from Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia website: <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Presiden Republik Indonesia. (2004). *INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT*.