

Efektivitas Program Pelumas sebagai Layanan Administrasi Digital di Desa Karang Satria, Kabupaten Bekasi

Muhammad Raehan Alief Fianto ^{1*}; Evi Priyanti ²; Rahman ³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

*Correspondence : raehanmuhammad187@gmail.com

Date of submission: 21 June 2026 | Date of acceptance: 18 August 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program Pelayanan Masyarakat *Online* (Pelumas) di Desa Karang Satria Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Program pelumas merupakan layanan administrasi desa berbasis digital yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan secara cepat dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari aparat desa dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelumas telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa. Program ini membuat pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan layanan *online* karena keterbatasan pemahaman teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Program Pelumas tercapai secara parsial, dengan capaian pada efisiensi proses pelayanan, tetapi masih terdapat keterbatasan pada akses mandiri dan pemerataan penggunaan layanan digital.

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the Online Community Service Program (Pelumas) in Karang Satria Village, North Tambun District, Bekasi Regency. The Pelumas program is a digital-based village administrative service designed to facilitate quick and efficient public access to services. This study employs a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving village officials and service users. The results indicate that the Pelumas program has had a positive impact on improving village administrative services, making them easier, faster, and more efficient. However, some residents still do not use the online service due to limited technological literacy. The findings suggest that the effectiveness of the Pelumas program has been achieved only partially; while efficiency in the service process has been realized, limitations remain regarding independent access and the equitable use of digital services.

Kata Kunci

Efektivitas Program, Pelayanan administrasi desa, Program Pelumas.

Keywords

Program effectiveness, Village administrative services, Pelumas Program.

Pendahuluan

Perubahan menuju sistem pemerintahan berbasis digital menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui *e-government* memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Kennedy, 2024; Sudirman & Alam, 2026). Di Indonesia, penerapan pemerintahan berbasis elektronik didukung melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi landasan pengembangan layanan pemerintahan berbasis digital (Elektronik & Dasar, 2018). Perkembangan tersebut juga terlihat dari peningkatan peringkat Indonesia dalam *E-Government Development Index* (EGDI) dari peringkat 77 pada tahun 2022 menjadi peringkat 64 dari 193 negara pada tahun 2024 dengan skor 0,7991 (Birokrasi, n.d.). Transformasi tersebut tidak hanya berlangsung pada tingkat pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga mulai diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Penerapan pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Bekasi didukung oleh Peraturan Bupati Bekasi Nomor 28 Tahun 2025 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai perubahan atas Peraturan Bupati Bekasi Nomor 2 Tahun 2023. Kebijakan tersebut menjadi dasar dalam memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah. Implementasi kebijakan tersebut kemudian diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan digital pada tingkat desa, salah satunya di Desa Karang Satria, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi (Sistem et al., 2025).

Desa Karang Satria merupakan wilayah peri-urban dengan kepadatan penduduk dan mobilitas masyarakat yang relatif tinggi. Kondisi tersebut mendorong kebutuhan terhadap pelayanan administrasi yang cepat, praktis, dan mudah diakses. Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, Pemerintah Desa Karang Satria mengembangkan *website* Pelumas (Pelayanan Umum Masyarakat) yang mulai digunakan pada tahun 2020 berdasarkan keterangan aparaturnya Pemerintah Desa Karang Satria. Pelumas digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi masyarakat, khususnya dalam pengajuan dan pengelolaan berbagai kebutuhan surat secara digital.

Mekanisme pelayanan melalui Pelumas dilakukan dengan melibatkan ketua RW serta admin atau operator perangkat desa sebagai pihak yang dapat mengoperasikan sistem. Masyarakat menyampaikan kebutuhan administrasinya melalui pihak yang memiliki akses tersebut, kemudian proses pelayanan dan penerbitan surat dilakukan melalui sistem Pelumas. Mekanisme ini menunjukkan adanya perubahan dari pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menuju proses yang memanfaatkan sistem digital. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pemerintah Desa Karang Satria, sejak diresmikan hingga periode pengumpulan data penelitian, sebanyak 5.123 surat telah diproses dan

diselesaikan melalui Pelumas. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa sistem telah digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi masyarakat.

Dalam mekanisme tersebut, ketua RW berperan sebagai mediator antara masyarakat dan sistem Pelumas karena masyarakat tidak memiliki akses langsung untuk mengoperasikan sistem. Peran tersebut mencakup proses penerimaan kebutuhan administrasi masyarakat dan penyampaian data atau dokumen yang diperlukan untuk pengajuan layanan melalui sistem. Oleh karena itu, aspek tata kelola Pelumas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem, tetapi juga dengan mekanisme pengelolaan akses dan keterlibatan ketua RW dalam proses pelayanan. Kondisi ini perlu dilihat lebih lanjut, terutama terkait pihak yang memiliki akun Pelumas, jenis data yang diunggah dalam proses pengajuan, mekanisme persetujuan atau pemberian data oleh masyarakat, serta prosedur pelayanan apabila ketua RW tidak tersedia. Selain itu, keberadaan kanal alternatif seperti pelayanan langsung atau media komunikasi lainnya juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk memastikan masyarakat tetap memperoleh akses pelayanan administrasi

Namun, tingginya jumlah surat yang telah diproses belum secara langsung menunjukkan bahwa penerapan Pelumas telah berjalan efektif. Dalam implementasinya, terdapat keterbatasan akses karena *website* Pelumas tidak dapat dioperasikan secara langsung oleh masyarakat. Akses sistem hanya diberikan kepada ketua RW serta admin atau operator perangkat desa. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat masih bergantung pada pihak tertentu untuk menggunakan layanan digital yang tersedia. Selain itu, pemanfaatan Pelumas oleh masyarakat juga belum sepenuhnya masif karena sebagian masyarakat masih menggunakan pelayanan secara langsung atau belum terbiasa dengan layanan administrasi berbasis digital.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dengan pemanfaatannya oleh masyarakat. Di satu sisi, Pelumas telah mampu memproses ribuan dokumen administrasi dan menjadi bagian dari transformasi pelayanan publik di Desa Karang Satria. Di sisi lain, keterbatasan akses pengguna dan belum optimalnya pemanfaatan oleh masyarakat menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana sistem tersebut telah efektif dalam mendukung pelayanan publik. Oleh karena itu, efektivitas Pelumas tidak cukup dilihat dari jumlah dokumen yang berhasil diproses, tetapi juga perlu dikaji berdasarkan pengalaman pengguna dan pengelola serta kondisi yang mendukung maupun menghambat penerapannya.

Implementasi *e-government* di tingkat desa merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi, kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, serta keterlibatan masyarakat. Penerapan tersebut antara lain diwujudkan melalui Village Information System (VIS) atau sistem informasi desa yang

memungkinkan pemerintah desa mengelola data administrasi dan pelayanan secara digital, meskipun keberhasilannya sangat bergantung pada dukungan ekosistem, keterlibatan pemangku kepentingan, dan keberlanjutan pengelolaan sistem (Sihotang, Hidayanto, & Kurnia, 2025). Pengembangan desa digital juga membutuhkan kesiapan kapasitas pemerintah dan masyarakat agar penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak sekadar berorientasi pada penyediaan teknologi, tetapi mampu menjembatani kesenjangan digital antara wilayah perdesaan dan perkotaan (Antoni, Jumroh, Agusman, & Astuti, 2026). Dalam praktiknya, sistem *e-government* perdesaan dapat dikembangkan secara terintegrasi untuk mengelola administrasi, sumber daya, informasi geografis, dan berbagai aktivitas pelayanan pemerintahan (Wang, Dong, Li, & Wang, 2010), sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan dan mendukung pengembangan ekonomi lokal sebagaimana ditunjukkan dalam pengembangan *Information Network Village* di Korea Selatan (Chung, 2009). Pemanfaatan *e-government* di desa juga memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam memperoleh maupun merespons pelayanan publik (Mukminto, Martitah, Damayanti, & Wedhatami, 2023; Dema, Syahrini, Irwan, & Hamid, 2021). Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, terutama keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses internet, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, serta kesenjangan literasi digital yang banyak ditemukan dalam penyelenggaraan *e-government* di wilayah perdesaan (Gorla, 2008; Zhang & Kaur, 2024). Selain itu, transformasi digital dalam pemerintahan desa membutuhkan dukungan kebijakan dan tata kelola yang adaptif karena penerimaan terhadap teknologi juga dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, serta kesiapan kelembagaan dan pengguna (Yuhefizar et al., 2025).

Penelitian mengenai penerapan *e-government* pada tingkat desa umumnya lebih banyak menekankan pada keberadaan dan implementasi sistem digital, sedangkan kajian yang secara khusus mengeksplorasi efektivitas layanan berdasarkan pengalaman dan pemaknaan para aktor yang terlibat masih perlu dikembangkan, khususnya pada konteks Pelumas di Desa Karang Satria. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *e-government* melalui *website* Pelumas di Desa Karang Satria dengan menggunakan pendekatan kualitatif, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya berdasarkan pengalaman para pengguna dan pengelola sistem.

Beberapa kajian terdahulu telah menyoroti penerapan *e-government* pada tingkat desa dengan fokus yang beragam. (Sihotang, 2023) mengidentifikasi bahwa keberhasilan adopsi Sistem Informasi Desa (SID) di Indonesia sangat dipengaruhi oleh dukungan pemerintah desa dan supra-desa serta kesiapan sumber daya aparatur, namun kajian tersebut belum menyentuh pola akses masyarakat yang

dimediasi oleh perangkat non-formal seperti Ketua RW. (Wonmaly et al., 2025) dalam studinya di Kecamatan Banda, Maluku Tengah, menemukan bahwa keberhasilan *website* desa banyak ditentukan oleh infrastruktur teknologi, pemahaman masyarakat, dan kesiapan sumber daya manusia, tetapi mayoritas *website* desa yang diteliti justru tidak aktif digunakan oleh masyarakat. Sementara itu, Malizal & Pratama (s2025) menyoroti kesenjangan implementasi *e-government* antara level nasional dan lokal akibat fragmentasi kelembagaan dan ketimpangan infrastruktur TIK, serta merekomendasikan model tata kelola yang lebih partisipatif. Studi Masrich et al., (2023) tentang desa cerdas di Desa Melikan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa masih menghadapi kesenjangan antara harapan dan realisasi. Adapun Pratolo et al., (2022) menegaskan bahwa transparansi pemerintah desa berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola berbasis teknologi, sedangkan akuntabilitas semata belum tentu berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan tersebut.

Kajian-kajian tersebut secara umum menempatkan efektivitas *e-government* desa pada konteks layanan mandiri (*self-service*) berbasis *website* dan lebih banyak dilakukan di desa dengan karakteristik rural atau kepulauan, sehingga posisi desa peri-urban dengan mekanisme pelayanan yang dimediasi oleh perangkat non-formal seperti Ketua RW belum banyak dibahas secara eksplisit dalam rentang penelitian 2021-2025. Berbeda dari kajian-kajian tersebut, penelitian ini memosisikan diri pada konteks yang relatif belum banyak dieksplorasi, yaitu penerapan *e-government* di desa peri-urban dengan mekanisme pelayanan yang dimediasi oleh Ketua RW, bukan diakses secara mandiri oleh masyarakat. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan literatur tersebut dengan menganalisis efektivitas penerapan *e-government* melalui *website* Pelumas di Desa Karang Satria menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pengalaman para aktor terkait, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode dan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya memahami secara mendalam efektivitas penerapan *e-government* melalui dalam pelayanan publik di Desa Karang Satria, khususnya dari sisi pengalaman dan persepsi oleh aparatur desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Karang Satria. Data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah,

peraturan yang berkaitan dengan e-government dan pelayanan publik, serta dokumentasi pelayanan yang tersedia di Pemerintah Desa Karang Satria. Peneliti juga melakukan penelusuran terhadap dokumen formal yang berkaitan dengan Program Pelumas, seperti dokumen pembentukan program, standar operasional prosedur (SOP), dan keputusan kepala desa. Namun, dokumen formal khusus yang mengatur pembentukan dan operasional Pelumas tidak diperoleh selama penelitian. Oleh karena itu, informasi mengenai latar belakang pembentukan, tujuan, dan mekanisme pelaksanaan Pelumas terutama diperoleh melalui wawancara dengan aparatur desa dan informan terkait, kemudian dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumentasi pelayanan yang tersedia. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, studi pustaka, dan wawancara. Observasi dilakukan sebagai teknik pendukung untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi dan penggunaan *website* Pelumas di lingkungan Desa Karang Satria. Observasi difokuskan pada kondisi sarana pendukung pelayanan serta situasi pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital yang dapat diamati di lapangan. Adapun informasi mengenai tahapan pengajuan melalui Ketua RW, proses *input* data, verifikasi, hingga penyelesaian administrasi diperoleh terutama melalui wawancara dengan aparatur desa, operator pelayanan, Ketua RW, dan masyarakat pengguna layanan.

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai literatur yang relevan sebagai landasan teoritis penelitian. Sementara itu, wawancara menjadi teknik pengumpulan data utama untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan Program Pelumas, pengalaman pihak yang terlibat, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital. Data hasil wawancara kemudian dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang tersedia untuk memperkuat interpretasi penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu November 2025 sampai dengan Mei 2026. Batas temporal kasus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan dan pengalaman penggunaan Program Pelumas selama periode penelitian tersebut, sedangkan data penggunaan program sejak tahun 2020 hingga 2025 digunakan sebagai data kontekstual untuk menggambarkan perkembangan dan pemanfaatan Pelumas sejak pertama kali diterapkan. Secara substantif, penelitian difokuskan pada efektivitas Pelumas sebagai mekanisme pelayanan administrasi berbasis digital, meliputi proses pelaksanaan layanan, peran aparatur desa dan Ketua RW sebagai perantara, pengalaman masyarakat sebagai pengguna, serta faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui *website* Pelumas, terdiri dari enam orang sebagaimana disajikan pada Tabel 1, yaitu Kepala Seksi Pelayanan sebagai *key*

informant, Operator Pelayanan, Kepala Desa, Ketua RW, serta masyarakat pengguna layanan *online* dan *offline*.

Informan masyarakat dalam penelitian ini terdiri atas satu pengguna layanan *online* dan satu pengguna layanan *offline*. Jumlah tersebut belum dapat menggambarkan keragaman pengalaman masyarakat secara menyeluruh berdasarkan wilayah RW, usia, pekerjaan, jenis kelamin, maupun tingkat literasi digital. Oleh karena itu, data yang berkaitan dengan persepsi, kepuasan, pemanfaatan, dan hambatan masyarakat diposisikan sebagai gambaran pengalaman dari informan yang diwawancarai dan tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan seluruh masyarakat Desa Karang Satria. Keterbatasan jumlah informan masyarakat tersebut menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Jabatan / Status
1	Kepala Seksi Pelayanan
2	Operator Pelayanan / Admin <i>Website</i> Pelumas
3	Kepala Desa Karang Satria
4	Ketua RW
5	Warga penerima layanan melalui mekanisme <i>online</i> yang dimediasi Ketua RW
6	Masyarakat pengguna layanan <i>offline</i>

Sumber: Olahan Peneliti 2026

Penelitian ini memperhatikan aspek etika dalam proses pengumpulan data. Seluruh informan dari Tabel.1 telah memberikan persetujuan untuk mengikuti wawancara dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Identitas informan dalam penyajian data disamarkan menggunakan kode informan, sedangkan data pribadi masyarakat yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian tidak dicantumkan. Pengumpulan data juga dilakukan setelah memperoleh izin dari pihak Pemerintah Desa Karang Satria

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparatur desa, Ketua RW, dan masyarakat pengguna layanan agar tidak bergantung pada satu perspektif tunggal. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara terhadap data observasi lapangan dan dokumentasi Desa Karang Satria, seperti data jumlah surat yang telah diproses melalui *website* Pelumas. Selain itu, dilakukan *member checking*, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan kunci untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud yang disampaikan informan, sebelum data dianggap sah dan siap dianalisis.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pengorganisasian data, coding, pengelompokan tema, interpretasi, dan penarikan

kesimpulan. Proses coding dilakukan dengan menggunakan pendekatan deduktif dan induktif.

Pemilihan teori efektivitas Campbell J.P sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa teori tersebut menyediakan lima dimensi evaluasi yang saling melengkapi, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh, yang relevan untuk mengukur efektivitas program pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat desa secara komprehensif. Dibandingkan dengan model implementasi kebijakan yang lebih menitikberatkan pada aspek proses, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, teori Campbell dinilai lebih tepat digunakan dalam penelitian ini karena berfokus pada hasil dan dampak program terhadap penerima layanan, bukan semata pada tahapan pelaksanaan kebijakannya, sehingga lebih sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menilai sejauh mana Program Pelumas telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Putri & Sukmana, 2026).

Hasil dan Pembahasan

1. Keberhasilan Program

Dimensi keberhasilan program digunakan untuk mengetahui sejauh mana Program Pelayanan Umum Masyarakat (Pelumas) mampu menjalankan fungsi pelayanan administrasi berbasis digital sebagaimana dijelaskan oleh aparatur pelaksana dan tercermin dalam praktik pelayanan di Desa Karang Satria. Penilaian dilakukan dengan melihat kemampuan Pelumas dalam memberikan alternatif pelayanan administrasi, mempermudah proses pengajuan, mempercepat pelayanan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, Program Pelumas telah menunjukkan keberhasilan pada beberapa aspek pelayanan. Hal tersebut terlihat dari kemudahan pengajuan administrasi dan efisiensi waktu yang dirasakan oleh informan pengguna layanan, khususnya masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor desa. Kepala Seksi Pelayanan menyampaikan

"Program Pelumas ini cukup membantu masyarakat dalam mengurus administrasi desa. Terutama bagi masyarakat yang bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke kantor desa. Dengan adanya website ini, pengajuan administrasi bisa dilakukan secara online melalui Ketua RW."

Keberadaan *website* Pelumas menurut informan memberikan alternatif pelayanan yang dapat mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Desa. Namun demikian, keberhasilan program belum sepenuhnya optimal, sebagaimana terlihat dari masih rendahnya tingkat penggunaan *website* oleh masyarakat. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah mekanisme pelayanan yang mengharuskan masyarakat mengajukan permohonan melalui Ketua RW, sehingga masyarakat belum dapat mengakses layanan secara mandiri melalui *website*.

Temuan ini menunjukkan bahwa Program Pelumas telah mencapai keberhasilan pada aspek kemudahan dan kecepatan proses (process outcome), tetapi belum sepenuhnya berhasil pada aspek kemandirian akses pengguna (user autonomy) yang menjadi salah satu penentu keberhasilan sistem informasi menurut (Sihotang, 2023). Pola ketergantungan pada Ketua RW ini juga sejalan dengan temuan (Wonmaly et al., 2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan *website* desa banyak ditentukan oleh kesiapan aktor perantara, bukan semata pada ketersediaan teknologinya.

2. Keberhasilan Sasaran

Dimensi keberhasilan sasaran digunakan untuk mengetahui sejauh mana Program Pelumas telah tepat sasaran dan mampu menjangkau kelompok yang menjadi target pelaksanaan program, yaitu seluruh masyarakat Desa Karang Satria sebagai pengguna layanan administrasi desa. Berdasarkan hasil wawancara, Pemerintah Desa Karang Satria telah melakukan berbagai upaya untuk menjangkau sasaran program melalui kegiatan sosialisasi yang melibatkan Ketua RW sebagai perantara, serta disampaikan secara rutin dalam rapat minggon.

Masyarakat pengguna layanan *online* menyatakan "Informasi mengenai Program Pelumas sudah pernah disampaikan oleh Ketua RW kepada warga. Setelah mendapatkan penjelasan tersebut, saya mencoba menggunakan layanan *online* karena menurut saya lebih praktis dan menghemat waktu."

Keterlibatan Ketua RW sebagai penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi strategi utama untuk menjangkau sasaran program secara lebih luas. Meskipun demikian, masih ditemukannya masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *online* menunjukkan bahwa penyampaian informasi kepada sasaran program belum sepenuhnya menghasilkan tingkat pemanfaatan yang optimal, sehingga pencapaian sasaran program masih perlu ditingkatkan.

Dalam kerangka Campbell, capaian pada dimensi keberhasilan sasaran ini mencerminkan tercapainya sasaran secara input komunikasi (informasi telah tersampaikan), namun belum sepenuhnya tercapai pada outcome pemanfaatan oleh seluruh kelompok sasaran. Temuan ini konsisten dengan (Malizal & Pratama, 2025) yang menekankan bahwa desain partisipatif dan mekanisme umpan balik menjadi kunci agar sasaran kebijakan digital benar-benar terealisasi, bukan hanya tersampaikan secara administratif.

3. Kepuasan Terhadap Program

Dimensi kepuasan terhadap program digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap keberadaan Program Pelumas, dilihat dari kemudahan akses, kecepatan proses administrasi, kejelasan informasi, serta manfaat yang dirasakan dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Sebagian besar masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *online* mengaku merasakan manfaat program tersebut, terutama dalam mengurus

kebutuhan administrasi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor desa, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dari sisi waktu maupun tenaga.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Pelumas belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman menggunakan pelayanan secara langsung, yang umumnya dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, kurangnya pemahaman mengenai mekanisme pelayanan *online*, serta kebiasaan masyarakat yang telah terbiasa dengan sistem pelayanan tatap muka. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif.

Merujuk pada Pratolo et al., (2022), tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh transparansi proses layanan, bukan semata oleh ketersediaan sistemnya. Pola ini juga tampak dalam temuan penelitian ini, di mana kepuasan pengguna *online* lebih tinggi dibandingkan mereka yang belum memahami mekanisme layanan, sehingga aspek pendampingan dan transparansi prosedur menjadi kunci peningkatan kepuasan pada dimensi ini.

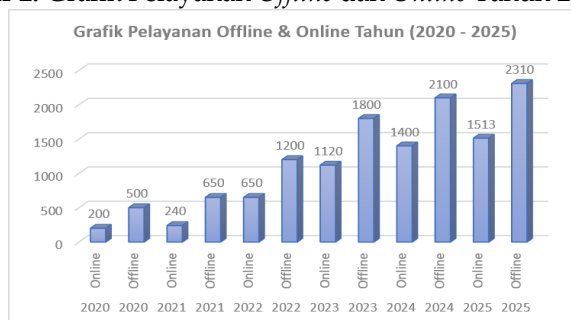
4. Tingkat Input dan Output

Dimensi tingkat input dan output digunakan untuk menilai hubungan antara sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan Program Pelumas (*input*) dengan hasil yang diperoleh (*output*). Input program mencakup sumber daya manusia yang mengelola pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, jaringan internet, serta *website* Pelumas sebagai media pelayanan. Pemerintah Desa Karang Satria telah menyediakan sumber daya yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan program, termasuk sosialisasi kepada masyarakat.

Dari sisi *output*, data pelayanan administrasi menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat di Desa Karang Satria berlangsung melalui dua mekanisme, yaitu layanan *online* melalui Program Pelumas dan layanan *offline*. Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh peneliti, sebanyak 5.123 surat telah diselesaikan melalui layanan *online*, sedangkan pelayanan *offline* juga masih digunakan oleh masyarakat sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.

Data tersebut menunjukkan bahwa layanan online melalui Pelumas telah menghasilkan 5.123 dokumen administrasi yang diselesaikan secara digital, sementara pelayanan offline masih tetap berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan administrasi di Desa Karang Satria berlangsung melalui kombinasi layanan digital dan konvensional. Dengan demikian, keberadaan Pelumas belum sepenuhnya menggantikan pelayanan tatap muka, tetapi menjadi salah satu alternatif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa. Jumlah tersebut menunjukkan volume dokumen pelayanan dan tidak merepresentasikan jumlah pengguna unik, karena satu masyarakat dapat mengajukan lebih dari satu layanan.

Gambar 2. Grafik Pelayanan *Offline* dan *Online* Tahun 2020–2025



Sumber: Arsip Desa Karang Satria

Meskipun layanan digital telah tersedia, data tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatannya belum sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional. Temuan ini sejalan dengan (Sihotang, 2023) yang menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknis tidak secara otomatis menghasilkan tingkat adopsi yang tinggi tanpa disertai penguatan literasi digital pengguna.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dimensi pencapaian tujuan menyeluruh digunakan untuk melihat sejauh mana Program Pelayanan Umum Masyarakat (PELUMAS) mampu memberikan hasil secara keseluruhan dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Karang Satria. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan menyeluruh tidak didasarkan pada dokumen formal yang menetapkan tujuan program, karena peneliti tidak memperoleh dokumen khusus berupa keputusan pembentukan program atau SOP Pelumas. Oleh karena itu, penilaian dilakukan berdasarkan fungsi dan manfaat Pelumas yang dijelaskan oleh aparatur desa dan masyarakat serta dibandingkan dengan temuan pada dimensi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, serta tingkat input dan output.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, Pelumas telah memberikan kontribusi terhadap perubahan pelayanan administrasi desa melalui penyediaan alternatif pengajuan secara digital. Keberadaan layanan tersebut memberikan manfaat terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa Pelumas telah menghasilkan manfaat pada aspek kemudahan dan efisiensi pelayanan. Temuan tersebut juga diperkuat oleh adanya penggunaan Pelumas dalam pemrosesan administrasi masyarakat, dengan data pelayanan yang menunjukkan sebanyak 5.123 surat telah diproses melalui sistem sejak program mulai digunakan.

Namun, pencapaian tersebut belum menunjukkan bahwa transformasi pelayanan administrasi secara digital telah berlangsung secara menyeluruh. Temuan pada dimensi keberhasilan sasaran menunjukkan bahwa informasi mengenai Pelumas telah disampaikan kepada masyarakat, tetapi pemanfaatan layanan belum merata. Pada dimensi kepuasan, masyarakat yang telah

menggunakan layanan online cenderung merasakan manfaat dari sisi waktu dan kemudahan, sedangkan sebagian masyarakat masih memilih pelayanan langsung karena keterbatasan pemahaman teknologi dan kebiasaan menggunakan pelayanan tatap muka. Sementara itu, pada dimensi *input* dan *output* ditemukan bahwa ketersediaan sumber daya dan sistem telah memungkinkan pelayanan digital berjalan, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya maksimal.

Permasalahan tersebut semakin terlihat dari mekanisme akses Pelumas yang masih bergantung pada Ketua RW. Masyarakat belum dapat mengoperasikan sistem secara mandiri dan masih harus menyampaikan kebutuhan administrasinya melalui pihak yang memiliki akses. Dengan demikian, digitalisasi yang terjadi dalam Pelumas belum sepenuhnya mengubah masyarakat menjadi pengguna layanan digital secara mandiri, melainkan masih membentuk pola pelayanan digital yang bersifat termediasi.

Jika keseluruhan dimensi tersebut dipertimbangkan secara bersamaan, dapat dilihat bahwa Pelumas telah mencapai hasil pada tingkat penyediaan alternatif pelayanan dan peningkatan efisiensi bagi sebagian pengguna, tetapi belum sepenuhnya mencapai hasil pada aspek pemerataan pemanfaatan dan kemandirian akses masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan Pelumas lebih terlihat pada keberadaan dan pemanfaatan sistem oleh pihak yang memiliki akses dibandingkan pada perubahan pola pelayanan secara menyeluruh di tingkat masyarakat.

Dengan demikian, pencapaian tujuan menyeluruh Program Pelumas dapat dinilai tercapai secara parsial. Program telah memberikan manfaat nyata dalam mendukung pelayanan administrasi dan mengurangi kebutuhan sebagian masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa, tetapi belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan digital yang mudah diakses secara mandiri dan dimanfaatkan secara merata oleh seluruh kelompok masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Pelumas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh mekanisme akses, kapasitas pengguna, peran aktor perantara, serta pemerataan pemanfaatan layanan.

Secara keseluruhan, kelima dimensi efektivitas Campbell menunjukkan pola yang konsisten, yaitu Program Pelumas telah berhasil pada aspek penyediaan sarana, kecepatan proses, dan penjangkauan sasaran secara informasional, tetapi belum sepenuhnya berhasil pada aspek pemanfaatan mandiri oleh seluruh lapisan masyarakat. Pola ini memperkuat argumen (Malizal & Pratama, 2025) bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan di Indonesia tidak semata bergantung pada investasi teknologi, melainkan juga pada reformasi struktural dan budaya penggunaan layanan oleh masyarakat. Dibandingkan dengan temuan (Wonmaly et al., 2025) di wilayah kepulauan yang menunjukkan *website* desa banyak yang tidak aktif digunakan, kasus Desa Karang Satria menunjukkan tingkat pemanfaatan dengan 5.123 surat terproses sejak 2020, meskipun mekanisme aksesnya masih termediasi oleh Ketua RW. Model akses termediasi ini memiliki dua

sisi dalam pelaksanaan Program Pelumas. Di satu sisi, keterlibatan Ketua RW berfungsi sebagai bentuk dukungan dan inklusi digital bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, karena masyarakat tetap dapat memperoleh layanan digital melalui bantuan pihak yang lebih memahami sistem. Di sisi lain, posisi Ketua RW sebagai perantara juga dapat menjadi bentuk *gatekeeping* administratif karena akses masyarakat terhadap layanan bergantung pada ketersediaan, responsivitas, dan kemampuan Ketua RW dalam menjalankan proses pengajuan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan ketika mediator tidak tersedia, serta menghadirkan aspek yang perlu diperhatikan terkait privasi data dan kesetaraan akses antarwarga. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa akses termediasi melalui Ketua RW dapat mendukung inklusi digital, tetapi sekaligus memiliki keterbatasan dalam mewujudkan akses layanan yang mandiri dan setara. Oleh karena itu, keberadaan Ketua RW tetap relevan sebagai pendamping bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan, namun dalam jangka panjang diperlukan pengembangan akses mandiri secara bertahap dengan tetap mempertimbangkan keamanan data dan kesiapan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program Pelayanan Masyarakat Online (Pelumas) di Desa Karang Satria, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program tercapai secara parsial. Temuan penelitian menunjukkan tiga hal utama. Pertama, Program Pelumas memberikan kontribusi terhadap efisiensi proses pelayanan, terutama melalui kemudahan pengajuan administrasi dan berkurangnya kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa. Kedua, pelayanan masih menggunakan akses termediasi melalui Ketua RW, yang berfungsi membantu masyarakat memperoleh layanan digital, tetapi pada saat yang sama menimbulkan ketergantungan terhadap ketersediaan dan responsivitas perantara. Ketiga, terdapat ketimpangan adopsi layanan digital, yang terlihat dari masih dominannya pelayanan offline dan perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Dengan demikian, program telah menyediakan alternatif pelayanan administrasi berbasis digital, tetapi belum sepenuhnya mewujudkan akses yang mandiri dan merata.

Temuan penelitian memperluas penerapan kerangka efektivitas Campbell pada konteks assisted digital service di tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program dapat tercapai secara tidak merata ketika akses layanan digital dilakukan melalui perantara, karena keberhasilan layanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan dan responsivitas aktor yang menjadi penghubung antara sistem dengan masyarakat. Temuan ini juga menunjukkan perlunya mempertimbangkan aspek akses mandiri,

ketergantungan terhadap perantara, dan pemerataan adopsi dalam penerapan kerangka efektivitas pada layanan digital yang bersifat termediasi.

Pemerintah Desa Karang Satria disarankan mengembangkan model layanan dua jalur, yaitu self-service bagi masyarakat yang memiliki kemampuan dan kesiapan literasi digital serta assisted service melalui Ketua RW atau operator desa bagi masyarakat yang masih membutuhkan pendampingan. Pengembangan akses mandiri perlu disertai dengan perlindungan data pribadi, mekanisme autentikasi pengguna, pengelolaan dan audit akun, serta dukungan pengguna melalui kanal bantuan yang mudah diakses. Selain itu, pemerintah desa perlu memperhatikan akses kelompok rentan dan menyediakan kanal pelayanan alternatif bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan digital. Dengan model tersebut, peran Ketua RW tetap dapat dipertahankan sebagai pendamping tanpa menjadikan perantara sebagai satu-satunya jalur akses masyarakat terhadap layanan digital.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah informan masyarakat yang terbatas menyebabkan temuan mengenai pengalaman dan hambatan pengguna belum dapat menggambarkan keberagaman masyarakat secara menyeluruh. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada satu desa sehingga temuan menggambarkan konteks kasus Desa Karang Satria dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada desa lain. Ketiga, data penggunaan Program Pelumas yang digunakan dalam penelitian masih berupa data agregat sehingga belum dapat menggambarkan pola penggunaan berdasarkan karakteristik pengguna maupun wilayah secara lebih rinci. Keempat, penelitian tidak mencakup audit teknis terhadap *website* Pelumas, sehingga aspek seperti keamanan, performa, autentikasi, dan usability sistem belum dianalisis secara teknis.

Referensi

- Antoni, D., Jumroh, J., Agusman, A., & Astuti, A. (2026). Assessing the readiness of the digital village capability to facilitate the implementation of electronic-based government systems in Ogan Ilir Regency. *Electronic Government*, 22(2), 159–178. doi:10.1504/EG.2026.151990
- Chung, I. J. (2009). Toward e-government sustainability: The Information Network Village Project in South Korea. In *Handbook of Research on Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies* (pp. 773–793). IGI Global. doi:10.4018/978-1-60566-282-4.ch041
- Dema, H., & Hamid, H. (2021). The use of artificial intelligent in discovering sentiment respond of society through e-government service in Bulo Village. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1), 012033. doi:10.1088/1755-1315/717/1/012033

- Gorla, N. (2008). Hurdles in rural e-government projects in India: Lessons for developing countries. *Electronic Government*, 5(1), 91–102. doi:10.1504/EG.2008.016130
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (n.d.). *Indonesia naik 13 peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi akselerasi transformasi digital pemerintah melalui SPBE.*
- Kennedy, A. R. (2024). Answering the call for change: Developing and teaching social equity courses in public administration. <https://doi.org/15236803.2024.2316371>
- Malizal, Z. Z., & Pratama, M. A. (2025). Digital bureaucracy and public trust in Indonesia: A governance analysis of EGDI trends and regional disparities, 2, 1–14.
- Masrich, A., Muhammad, S., Heriningsih, S., & Mustanir, A. (2023). Public service innovation towards smart villages: Between expectation and realisation in Melikan Village, 7(1).
- Mukminto, E., Martitah, M., Damayanti, R., & Wedhatami, B. (2023). Public services versus Covid-19: Participation of villagers in public service based on e-government in pandemic. *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*, 6(1), 1–16. doi:10.15294/jphi.v6i1.60650
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling services quality. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648>
- Putri, A. O. C., & Sukmana, H. (2026). Efektivitas program tempat pengolahan sampah terpadu (TPST) di Desa Wedoroklurak Kabupaten Sidoarjo, 9(1), 35–60.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia.*
- Sihotang, D. M. (2023). Factors influencing village information systems adoption in Indonesia: A qualitative study, 1–15. <https://doi.org/10.1002/isd2.12271>
- Sihotang, D. M., Hidayanto, A. N., & Kurnia, S. (2025). The e-government adoption ecosystem from the perspective of stakeholder theory: A case study on the village information systems in Indonesia. *Information Development*, 41(4), 1342–1355. doi:10.1177/02666669231192879
- Sudirman, F. A., & Alam, S. (2026). Mapping the Evolution of E-Government in ASEAN: A Bibliometric Analysis (2011–2024). *Jurnal Borneo Administrator*, 22(1), 17–36. <https://doi.org/10.24258/jba.v22i1.1691>
- Syaljumairi, R., Asri, E., & Watrianthos, R. (2025). Digital transformation in rural governance: TAM analysis of e-government adoption in Indonesia. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*, 6(2), 183–195. doi:10.47857/irjms.2025.v06i02.03916
- Wang, J., Dong, J., Li, L., & Wang, Y. (2010). Design and implementation of an integrated office automation/geographic information system rural e-

government system. In *2010 World Automation Congress (WAC 2010)* (pp. 377–384).

- Wonmaly, R., Rengifurwarin, Z. A., & Rolobessy, M. J. (2025). Pengaruh kualitas sumber daya manusia perangkat desa terhadap perencanaan, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban program berbasis dokumen perencanaan desa, *4*(3), 1002–1010. <https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.253>
- Zhang, M., & Kaur, M. (2024). Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, *8*(10), 7707. doi:10.24294/jipd.v8i10.7707