

Pengembangan Website Layanan Administrasi Masyarakat Di Kelurahan Pasar Kliwon Sebagai Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik

Developing a Community Administration Website in Pasar Kliwon for Public Service Digitalization

Ananda Aditya Prameswari^{1*}, Hania Fitria², Nurul Kholisatul ‘Ulya³, Siti Shofiyatun⁴

^{1,2,3,4}S1 Informatika/Fakultas Sains Teknologi, Universitas Muhammadiyah PKU Surakarta

*Email: 01202207003@student.itspku.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan prioritas penting di Indonesia sejak peluncuran Indeks Transformasi Digital Nasional (TDN) tahun 2023 oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang menekankan percepatan digitalisasi birokrasi dan layanan publik (Kemenkominfo, 2023). Kelurahan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, sebelumnya telah menggunakan WhatsApp sebagai media layanan administrasi masyarakat. Meskipun efektif sebagai solusi awal, sistem ini memiliki keterbatasan dalam hal keteraturan informasi, dokumentasi data, dan efisiensi pelayanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, tim Kuliah Kerja Nyata (KKN) mengembangkan sebuah website layanan administrasi berbasis user-centered design yang lebih terstruktur, mudah diakses, dan transparan. Pengembangan dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi teknologi web (HTML, CSS, PHP, dan MySQL), uji coba, serta sosialisasi kepada masyarakat. Hasil implementasi menunjukkan bahwa website ini mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, serta melengkapi sistem berbasis WhatsApp yang sudah ada. Inovasi ini sejalan dengan tren nasional dan penelitian terdahulu yang menegaskan manfaat digitalisasi di tingkat kelurahan dan desa, seperti peningkatan partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi, dan integrasi layanan antarinstansi (Arifin et al., 2025; Hamdillah et al., 2025; Studi Website Desa Babadan, 2024). Dengan demikian, pengembangan website di Kelurahan Pasar Kliwon menjadi langkah strategis menuju transformasi digital layanan publik yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Digitalisasi, Website, Layanan Publik, Administrasi, Pasar Kliwon

Abstract

Digital transformation in public services has become a national priority in Indonesia, especially since the launch of the National Digital Transformation Index (TDN) in 2023 by the Ministry of Communication and Information Technology, which emphasizes the acceleration of bureaucracy and public service digitalization (Kemenkominfo, 2023). Pasar Kliwon Sub-district, Surakarta City, previously utilized WhatsApp as a platform for administrative services. While effective as an initial solution, this system has limitations in terms of information structuring, data documentation, and service efficiency. To address these challenges, the Community Service Program (KKN) team developed a user-centered design website that is more structured, accessible, and transparent. The development process consisted of needs analysis, system design, implementation using web technologies (HTML, CSS, PHP, and MySQL), testing, and socialization to the community. The results showed that the website significantly improved efficiency, transparency, and the quality of public services, complementing the existing WhatsApp-based system. This innovation aligns with national trends and previous studies that emphasize the benefits of digitalization at the village and sub-district levels, such as enhancing community participation, ensuring information openness, and supporting inter-institutional integration (Arifin et al., 2025; Hamdillah et al., 2025; Babadan Village Website Study, 2024). Therefore, the development of the Pasar Kliwon website marks a strategic step toward a more inclusive digital transformation of public services.

Keywords: Digitalization, Website, Public Service, Administration, Pasar Kliwon

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk pada aspek pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika sejak tahun 2023 mendorong percepatan transformasi digital dengan meluncurkan Indeks Transformasi Digital Nasional (TDN). Indeks ini menjadi acuan dalam mengukur tingkat digitalisasi di berbagai sektor, salah satunya pelayanan publik berbasis elektronik (Kemenkominfo, 2023). Selain itu, kebijakan Satu Data Indonesia dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga menjadi fondasi penting dalam mewujudkan layanan publik yang lebih terintegrasi, efisien, dan transparan (Data.go.id, 2023).

Pada level kelurahan, digitalisasi pelayanan publik sangat dibutuhkan karena karakteristik masyarakat yang dinamis dan memiliki mobilitas tinggi. Studi terbaru menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital di tingkat kelurahan dan desa mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses informasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas (Arifin et al., 2025; Hamdillah et al., 2025). Misalnya, penelitian di Kelurahan Sunter Agung, Jakarta, menunjukkan bahwa penerapan aplikasi digital berbasis web dapat meningkatkan akuntabilitas aparatur dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat (Hamdillah et al., 2025). Hal yang sama juga terjadi pada Website Desa Babadan yang berfungsi tidak hanya sebagai sarana layanan administrasi, tetapi juga sebagai media keterbukaan informasi dan partisipasi publik (Studi Website Desa Babadan, 2024).

Kelurahan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, sebelumnya telah mengimplementasikan layanan berbasis WhatsApp sebagai sarana pemberian informasi terkait persyaratan dokumen administrasi, seperti surat keterangan domisili, pengantar nikah, hingga surat usaha. Layanan ini cukup membantu masyarakat karena informasi yang disediakan sudah tersusun secara terstruktur, serta dapat diakses dengan cepat melalui bot WhatsApp.

Meskipun demikian, layanan tersebut memiliki keterbatasan. Informasi yang diberikan hanya sebatas data persyaratan tanpa adanya sistem pengelolaan lebih lanjut. Selain itu, dokumentasi dan pengarsipan data pelayanan belum terdigitalisasi secara optimal, sehingga menyulitkan dalam evaluasi maupun pengembangan pelayanan di masa depan.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim Kuliah Kerja Nyata (KKN) berinisiatif mengembangkan sebuah website layanan administrasi masyarakat di Kelurahan Pasar Kliwon. Website ini pada dasarnya berfungsi sebagai platform digital yang menyajikan kembali informasi dari layanan WhatsApp, namun dengan format yang lebih rapi, terdokumentasi, dan mudah diakses. Dengan pendekatan berbasis kebutuhan pengguna (user-centered design), website ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan publik di Kelurahan Pasar Kliwon.

Kehadiran website ini bukan hanya mempercepat akses informasi dan mempermudah masyarakat dalam mencari ulang data persyaratan administrasi, tetapi juga mendukung agenda nasional dalam transformasi digital pemerintahan.

Metode Pelaksanaan

Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pembangunan website layanan administrasi masyarakat sebagai media digital untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Pasar Kliwon. Website dikembangkan menggunakan WordPress karena keterbatasan waktu pelaksanaan KKN, serta pertimbangan kemudahan manajemen konten oleh perangkat kelurahan.

1. Analisis Kebutuhan

Tahap awal pelaksanaan kegiatan diawali dengan observasi lapangan dan wawancara singkat dengan perangkat kelurahan serta perwakilan masyarakat. Dari hasil analisis, diperoleh temuan bahwa layanan berbasis WhatsApp yang telah digunakan sebelumnya memang mampu menyajikan informasi secara cepat dan cukup terstruktur melalui bot. Namun, terdapat beberapa keterbatasan yang masih menjadi hambatan, antara lain:

- a. Informasi hanya sebatas data persyaratan tanpa adanya dokumentasi atau pengarsipan.

- b. Riwayat informasi tidak terkelola dengan baik untuk evaluasi pelayanan.
- c. Layanan belum menyediakan wadah terpadu yang dapat diakses sebagai pusat informasi resmi berbasis web.

Masyarakat menginginkan sistem layanan yang cepat, terpusat, dan mudah diakses kapan saja.

2. Perancangan Solusi

Tim kemudian merancang sebuah website dengan prinsip user-centered design. Fitur utama yang direncanakan adalah:

- a. Halaman Beranda: menampilkan slogan layanan publik yang dekat, cepat, dan transparan.
- b. Pelayanan Publik: menyediakan informasi persyaratan dokumen administrasi.
- c. Lapor Pak Lurah: kanal pengaduan dan permohonan administrasi online.
- d. Survey Kepuasan: media umpan balik masyarakat untuk evaluasi pelayanan.
- e. Media Sosial: tautan menuju akun resmi kelurahan.

Desain visual website menggunakan tata letak sederhana, warna tegas, serta responsif sehingga dapat dibuka melalui perangkat komputer maupun smartphone.

3. Implementasi dengan WordPress

Proses implementasi dilakukan menggunakan WordPress dengan alasan kecepatan dan fleksibilitas. Beberapa langkah yang dilakukan:

- a. Instalasi WordPress di hosting yang sudah disiapkan.
- b. Pemilihan Tema Responsif yang sesuai dengan kebutuhan layanan publik.
- c. Kustomisasi Tampilan sesuai identitas kelurahan, termasuk penambahan header dengan slogan “Bersama Kita Wujudkan Pelayanan yang Lebih Dekat, Cepat, dan Transparan!”.
- d. Penggunaan Plugin untuk menambah fungsi:
- e. Formulir Online (WPForms/Google Form integration) untuk permohonan dokumen.
- f. Plugin Keamanan (Wordfence/Anti-Spam) untuk menjaga kerahasiaan data.
- g. Plugin Survey untuk mengukur kepuasan masyarakat.
- h. Pengisian Konten Awal, berupa informasi persyaratan administrasi dan kontak resmi kelurahan.

Contoh tampilan website hasil implementasi dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tampilan Halaman Depan Website “Lapor Pak Lurah”

4. Uji Coba dan Evaluasi

Uji coba dilakukan dengan melibatkan perangkat kelurahan dan 20 warga sebagai responden. Aspek yang diuji meliputi:

- a. Kemudahan akses melalui smartphone.
- b. Kejelasan informasi persyaratan dokumen.
- c. Efektivitas kanal pengaduan online.

Hasil evaluasi menunjukkan 80% warga merasa lebih mudah memperoleh informasi melalui website dibandingkan WhatsApp, sementara perangkat kelurahan menilai website lebih membantu dalam dokumentasi data.

5. Sosialisasi dan Pendampingan

Setelah uji coba, website disosialisasikan melalui banner di kantor kelurahan, media sosial resmi, serta edukasi langsung kepada warga yang datang mengurus administrasi. Tim KKN juga memberikan pelatihan singkat kepada perangkat kelurahan mengenai cara memperbarui konten, menambahkan informasi baru, dan memantau laporan masuk.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pengembangan website layanan administrasi berbasis WordPress di Kelurahan Pasar Kliwon menghasilkan sebuah media layanan publik dengan nama “Lapor Pak Lurah”. Website ini memiliki tampilan sederhana namun fungsional, dilengkapi dengan menu utama: Pelayanan Publik, Lapor Pak Lurah, Survey Kepuasan, dan Media Sosial.

1. Fitur yang dihasilkan:
 - a. Pelayanan Publik: menyediakan informasi persyaratan dokumen (misalnya surat keterangan domisili, pengantar nikah, surat usaha, dan dokumen kependudukan).
 - b. Lapor Pak Lurah: kanal pengaduan dan pengajuan permohonan administrasi online melalui formulir digital.
 - c. Survey Kepuasan: media umpan balik masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan.
 - d. Media Sosial: integrasi dengan akun resmi kelurahan untuk memperkuat komunikasi publik.
2. Keunggulan Website dibanding WhatsApp:
 - a. Informasi lebih terstruktur dan permanen, tidak tenggelam oleh chat baru.
 - b. Layanan tersedia 24 jam, tidak bergantung pada respon manual petugas.
 - c. Data pengajuan terdokumentasi dalam sistem formulir online.
 - d. Tampilan mobile friendly, sehingga mudah diakses melalui smartphone.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif, khususnya terkait aksesibilitas dan kejelasan informasi.

3. Sosialisasi dan Pendampingan

Website disosialisasikan melalui banner, media sosial, serta edukasi langsung. Perangkat kelurahan juga dilatih mengelola konten (menambah informasi, memantau laporan, dan memperbarui pengumuman).

Pembahasan

Hasil implementasi menunjukkan bahwa website “Lapor Pak Lurah” berhasil menjawab keterbatasan layanan berbasis WhatsApp. Warga tidak lagi harus menunggu respon manual dari petugas karena semua informasi persyaratan dokumen sudah tersedia di website. Sistem formulir online juga mendukung dokumentasi digital sehingga lebih mudah ditelusuri.

Temuan ini sejalan dengan studi Hamdillah et al. (2025) di Kelurahan Sunter Agung yang membuktikan bahwa penerapan aplikasi digital berbasis web meningkatkan akuntabilitas aparatur dan kualitas pelayanan publik. Hal serupa juga terlihat dalam studi Website Desa Babadan (2024) yang menegaskan manfaat website desa dalam transparansi informasi dan partisipasi masyarakat.

Dari segi efektivitas, hasil survey kepuasan menunjukkan lebih dari 75% warga merasa puas terhadap website ini. Artinya, digitalisasi pelayanan publik di tingkat kelurahan sudah berada di jalur yang benar. Namun, ada beberapa tantangan yang masih perlu diperhatikan:

1. Literasi digital masyarakat belum merata, masih ada warga yang lebih nyaman datang langsung ke kantor kelurahan.
2. Infrastruktur internet di beberapa wilayah belum stabil, sehingga akses website kadang terhambat.
3. Pengelolaan konten masih bergantung pada keterampilan perangkat kelurahan, sehingga perlu pelatihan lanjutan.

Sebagai tindak lanjut, website ini dapat dikembangkan lebih jauh dengan menambahkan:

1. Fitur pelacakan status dokumen agar warga bisa memantau progres permohonan.
2. Arsip digital yang memudahkan pencarian dokumen oleh aparat.
3. Integrasi dengan sistem SPBE di tingkat kecamatan/kota agar layanan lebih terhubung secara resmi.

Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya menghasilkan inovasi jangka pendek selama program KKN, tetapi juga membuka jalan menuju transformasi digital pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan inklusif.

Simpulan

Pengembangan website layanan administrasi masyarakat di Kelurahan Pasar Kliwon menggunakan platform WordPress terbukti menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Website ini mampu menyajikan informasi secara terstruktur, menyediakan formulir pengajuan online, serta menjadi sarana dokumentasi digital yang sebelumnya tidak tersedia dalam sistem berbasis WhatsApp.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi layanan dan perangkat kelurahan lebih terbantu dalam mendokumentasikan data administrasi. Namun, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat dan kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur kelurahan dalam pengelolaan website.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar website terus dikembangkan dengan menambahkan fitur pelacakan status dokumen, integrasi dengan sistem kecamatan atau kota, serta program pelatihan berkelanjutan bagi perangkat kelurahan agar keberlanjutan sistem dapat terjaga.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Kelurahan Pasar Kliwon yang telah memberikan dukungan penuh terhadap kegiatan ini, kepada masyarakat setempat yang bersedia menjadi responden dalam uji coba sistem, serta kepada dosen pembimbing KKN yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pelaksanaan pengabdian.

Daftar Pustaka

- Arifin, Z., Santoso, R. & Lestari, D. 2025. Digital Governance: Studi Kasus Kabupaten Serang. *Jurnal SOSTECH*. 3(1): 45–56.
- Hamdillah, F., Wicaksono, A. & Putri, S. 2025. Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Jurnal Presidensial*. 2(2):101–112.
- Data.go.id. 2023. Kebijakan Satu Data Indonesia dan SPBE Dorong Transformasi Digital Sebagai Keterpaduan Layanan Digital Nasional. [online] Available at: [Accessed 19 Aug. 2025].

<https://data.go.id/news/2023/08/kebijakan-satu-data-indonesia-dan-spbe-dorong-transformasi-digital-sebagai-keterpaduan-layanan-digital-nasional/227>

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo). 2023. Penyampaian Hasil Pemetaan Awal Indeks Transformasi Digital Nasional (TDN) di Tingkat Provinsi. [online] Available at: [Accessed 19 Aug. 2025].

<https://digital2045.id/penyampaian-hasil-pemetaan-awal-indeks-transformasi-digital-nasional-t-dn-di-tingkat-provinsi/>

Universitas Diponegoro. 2024. Digitalisasi Pelayanan Publik dan Transparansi Informasi Melalui Website Desa Babadan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. [online] Available at: [Accessed 19 Aug. 2025].

<https://admpublik.fisip.undip.ac.id/v1/id/digitalisasi-pelayanan-publik-dan-transparansi-informasi-melalui-website-des-a-manafaatnya/>