



Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat

Malika Tul Idza¹, Rosnani², Agil Saeni³

¹²³Prodi Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sorong

Korespondensi: rosnani@um-sorong.ac.id

Abstract

The development of information technology has encouraged local governments to improve the quality of public services through digital-based systems. This study employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. The informants consist of service users from the community, district officials, and community leaders. The results show that public perceptions of online-based services vary. Communities with adequate digital literacy and good internet access tend to perceive online services as more effective, practical, and time-saving. In contrast, communities with limited technological knowledge, lack of adequate devices, or who live in areas with unstable network connectivity tend to have negative perceptions and prefer manual services. Factors influencing these perceptions include digital literacy, user experience, access to technology, the responsiveness of officials, and the level of trust in the security and reliability of the system. The main obstacles identified are network disruptions, lack of socialization, limited capacity of officials to provide assistance, and cultural barriers in which people remain more comfortable with face-to-face interactions. This study concludes that the success of implementing online-based public services is strongly influenced by public perceptions and infrastructure readiness. Therefore, the government needs to enhance socialization efforts, strengthen the capacity of officials, provide supporting facilities, and expand internet network coverage so that online-based public services can be accepted and optimally utilized by all communities in Waisai District.

Keywords: *public perception, public services, online services, service digitalization.*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem berbasis digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Informan terdiri dari masyarakat pengguna layanan, aparatur distrik, serta tokoh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan berbasis online bersifat beragam. Masyarakat yang memiliki literasi digital memadai dan akses jaringan internet yang baik cenderung menilai layanan online sebagai lebih efektif, praktis, dan menghemat waktu. Sebaliknya, masyarakat dengan keterbatasan pengetahuan teknologi, tidak memiliki perangkat memadai, atau tinggal di wilayah dengan jaringan tidak stabil menunjukkan persepsi negatif dan lebih memilih pelayanan manual. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi meliputi literasi digital, pengalaman penggunaan, akses terhadap teknologi, responsivitas aparatur, serta tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan sistem. Hambatan utama yang ditemukan yaitu gangguan jaringan, kurangnya sosialisasi,

keterbatasan kemampuan aparatur dalam memberikan pendampingan, serta hambatan kultural dimana masyarakat masih nyaman dengan tatap muka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis online sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat dan kesiapan infrastruktur. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, memperkuat kapasitas aparatur, menyediakan fasilitas pendukung, serta memperluas jangkauan jaringan internet agar pelayanan publik berbasis online dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat Distrik Waisai.

Kata kunci: persepsi masyarakat, pelayanan publik, layanan online, digitalisasi pelayanan.

Pendahuluan

Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi administrasi. Pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Raja Ampat, telah mulai menerapkan berbagai bentuk layanan berbasis online seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan informatif. Distrik Waisai—sebagai pusat pemerintahan dan gerbang pariwisata Raja Ampat menjadi lokus penting untuk implementasi kebijakan digitalisasi tersebut. Namun, kondisi geografis berupa wilayah kepulauan, heterogenitas tingkat pendidikan masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur jaringan internet menimbulkan tantangan dalam penerapan layanan berbasis online. Di sisi lain, persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut sangat menentukan tingkat pemanfaatannya.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk administrasi kependudukan, perizinan, informasi, maupun pelayanan sosial lainnya. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemerintah di berbagai daerah, termasuk Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat, untuk mengintegrasikan sistem pelayanan berbasis digital atau pelayanan publik berbasis online. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai bentuk pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan.

Namun, implementasi pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun sebagian masyarakat, terutama generasi muda, menunjukkan sikap yang cukup positif dan mulai terbiasa dengan penggunaan aplikasi serta platform digital, namun di sisi lain masih banyak masyarakat yang belum mampu memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beragam faktor seperti keterbatasan literasi digital, rendahnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur layanan online, serta kondisi infrastruktur jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Distrik Waisai.

Selain faktor teknis dan kompetensi pengguna, persepsi masyarakat juga dipengaruhi oleh faktor kultural. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman melakukan pelayanan secara tatap muka karena dianggap lebih pasti, cepat, dan dapat berkomunikasi langsung dengan petugas. Adanya pengalaman negatif seperti kendala jaringan, aplikasi error, atau kurangnya respon dari aparatur juga turut membentuk persepsi bahwa layanan online belum sepenuhnya dapat diandalkan.

Di sisi lain, aparat pemerintah distrik sendiri masih memiliki keterbatasan dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat, terutama dalam hal penggunaan sistem digital. Sosialisasi tentang tata cara dan manfaat pelayanan online dinilai belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga banyak masyarakat yang belum memahami bahwa layanan berbasis teknologi sebenarnya dapat menghemat waktu, biaya, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis online. Persepsi yang positif akan meningkatkan penggunaan layanan online, sedangkan persepsi negatif dapat menghambat proses digitalisasi pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk memahami secara mendalam bagaimana persepsi masyarakat Distrik Waisai terhadap pelayanan publik berbasis online serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan sosialisasi, dan memperkuat kesiapan infrastruktur teknologi demi terciptanya pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan efektif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami persepsi masyarakat secara mendalam.

Tinjauan Pustaka

1. Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan proses pemberian makna terhadap stimulus yang diterima melalui pancaindra. Menurut Robbins (2017), persepsi dipengaruhi oleh tiga faktor utama: pelaku persepsi (*perceiver*), objek yang dipersepsi, dan situasi. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan online akan terbentuk dari pengalaman penggunaan, pengetahuan, serta kondisi lingkungan sosial. Sedangkan Walgito (2010) menyatakan bahwa persepsi tidak hanya melibatkan proses penginderaan, tetapi juga interpretasi dan pengorganisasian informasi. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, aksesibilitas, pengalaman sebelumnya, dan kepercayaan terhadap sistem.

2. Pelayanan Publik Berbasis Online

Pelayanan online didefinisikan sebagai layanan administratif pemerintah yang disediakan melalui platform teknologi informasi. Keunggulannya meliputi aksesibilitas, kecepatan, dan efisiensi; namun kelemahannya dapat muncul dari keterbatasan teknologi dan literasi digital. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif. Prinsip pelayanan publik mencakup kesederhanaan, kejelasan, kecepatan, keterjangkauan, akurasi, dan akuntabilitas. Menurut Sinambela (2017), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan publik berbasis online harus mampu memenuhi standar kualitas tersebut agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat

3. Model Adopsi Teknologi

Beberapa model seperti TAM dan UTAUT menekankan faktor kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan sebagai determinan utama penerimaan teknologi oleh

masyarakat. Model penerimaan teknologi (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua variabel utama: *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) Dalam konteks pelayanan publik berbasis online, masyarakat akan menerima layanan jika mereka merasa bahwa teknologi tersebut memudahkan urusan, menghemat waktu, dan lebih efektif

4. Digitalisasi Pelayanan Publik (E-Government)

E-government diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (World Bank, 2015). Keberhasilan e-government bergantung pada empat aspek: Infrastruktur teknologi informasi, Sumber daya manusia (aparatur dan masyarakat), Kerangka kebijakan yang jelas, Kemudahan akses layanan,. Implementasi e-government bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat.

5. Kesiapan Masyarakat (Community Readiness Model)

Menurut Edwards et al. (2000), kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi dipengaruhi oleh: Tingkat pengetahuan masyarakat, Dukungan tokoh lokal, Akses terhadap informasi Kemampuan teknologi. Dalam konteks Distrik Waisai, persepsi masyarakat terhadap layanan online dipengaruhi oleh kesiapan penggunaan teknologi serta dukungan lingkungan sosial

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena budaya organisasi dan etos kerja ASN serta kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Distrik Waisai. Metode kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, perilaku, serta dinamika yang terjadi dalam lingkungan birokrasi pemerintah distrik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Masyarakat Distrik Waisai Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Online

Dari wawancara mendalam dengan masyarakat Distrik Waisai, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar masyarakat menilai layanan publik berbasis online sebagai upaya modern yang cukup membantu, meskipun belum berjalan optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai cenderung positif pada aspek manfaat, tetapi negatif pada aspek aksesibilitas, kemudahan, dan keamanan.

a. Persepsi Manfaat: Cenderung Positif

Manfaat yang paling dirasakan adalah: Menghemat waktu dan biaya transportasi., Mengurangi antrean di kantor pelayanan, Lebih praktis ketika dokumen dapat diunggah secara digital. Namun, sebagian masyarakat masih menganggap bahwa layanan online belum sepenuhnya menggantikan layanan tatap muka karena sering mengalami kendala jaringan dan kesulitan memahami aplikasi. “Sebetulnya bagus karena tidak perlu lagi bolak-balik kantor, tapi kalau internet putus-putus ya sama saja susah.” (Masyarakat W2)

Masyarakat melihat layanan online sebagai inovasi yang mempermudah dan mempercepat pengurusan administrasi. Hal ini serupa dengan temuan penelitian e-government di berbagai wilayah bahwa digitalisasi memberikan nilai efisiensi. Namun, persepsi positif ini tidak secara otomatis membuat masyarakat aktif menggunakan layanan. Faktor lain berperan sebagai penentu.

b. Persepsi terhadap Kemudahan Penggunaan (User-Friendly)

Persepsi tentang kemudahan penggunaan layanan online sangat beragam: Generasi muda dan pelaku usaha merasa aplikasi mudah digunakan, Masyarakat berusia lanjut dan pendidikan dasar merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi.

Mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM), kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci penerimaan teknologi. Masyarakat Waisai yang memiliki literasi digital tinggi cepat beradaptasi. Sebaliknya, kelompok usia lanjut mengalami kebingungan. Artinya, pelayanan online belum inklusif dan masih bias terhadap kelompok pengguna tertentu.

c. Persepsi terhadap Aksesibilitas dan Ketersediaan Infrastruktur

Sebagian besar informan menyatakan bahwa akses internet adalah masalah utama. Jaringan sering tidak stabil terutama di daerah tertentu di Waisai. Kondisi ini membuat proses unggah dokumen gagal atau aplikasi tidak bisa dibuka. Informan juga menilai bahwa biaya internet yang relatif mahal menjadi faktor penghambat. “Yang jadi masalah itu sinyal. Kalau internet lancar pasti masyarakat mau pakai.” (Pelaku usaha P1)

Dalam wilayah kepulauan seperti Waisai, akses internet adalah variabel paling kritis. Jika internet tidak stabil, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan otomatis menjadi negatif, meskipun aplikasinya baik. Faktor geografis dan infrastruktur digital yang belum merata membuat masyarakat lebih memilih layanan offline.

d. Persepsi terhadap Keamanan Data dan Kepercayaan

Masyarakat menunjukkan keraguan terhadap keamanan data pribadi ketika menggunakan aplikasi pemerintah. Sebagian warga khawatir data mereka bocor atau disalahgunakan karena sering mendengar berita kebocoran data di media. “Saya takut data KTP atau KK disalahgunakan, jadi saya masih ragu pakai layanan online.” (Warga W6). Masalah keamanan data menjadi hambatan psikologis yang berpengaruh kuat terhadap persepsi. Masyarakat belum sepenuhnya percaya bahwa aplikasi pemerintah aman digunakan. Minimnya sosialisasi mengenai manajemen keamanan data menyebabkan masyarakat merasa khawatir.

e. Persepsi terhadap Kualitas Layanan

Di sisi lain, masyarakat menilai bahwa pelayanan online: Mempercepat proses jika jaringan baik, Lebih transparan karena status permohonan bisa dipantau, Mengurangi tatap muka sehingga mengurangi peluang pungli. Namun, beberapa mengeluhkan kurangnya respon cepat dari petugas ketika ada pertanyaan di aplikasi atau WhatsApp layanan. Walaupun aplikasi online tersedia, respon petugas yang lambat dan kurangnya pendampingan membuat masyarakat menilai pelayanan belum sepenuhnya siap. Pelayanan online bukan hanya soal aplikasi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia.

2. Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Tersebut

Berdasarkan wawancara mendalam dengan masyarakat, perangkat distrik, dan pengguna layanan online (2024–2025), diperoleh beberapa temuan utama sebagai berikut:

- a. Tingkat Pengetahuan dan Literasi Digital, Sebagian masyarakat memahami cara penggunaan aplikasi layanan publik, tetapi masih terdapat kelompok usia lanjut dan masyarakat di kampung pesisir yang belum familiar dengan platform online, Kurangnya sosialisasi membuat pemahaman tidak merata.
- b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi, Akses internet di beberapa wilayah Distrik Waisai masih tidak stabil, Kecepatan jaringan sering turun pada jam-jam tertentu sehingga menghambat proses pelayanan.
- c. Kemudahan Akses Layanan, Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone menilai pelayanan online sangat membantu karena mengurangi waktu kunjungan ke kantor distrik, Namun, bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat memadai, layanan online dianggap menyulitkan.
- d. Sikap dan Responsivitas Aparatur Distrik, Petugas pelayanan dinilai cukup responsif dalam menanggapi permintaan, tetapi tidak semua petugas mampu memberikan bimbingan teknis terkait aplikasi kepada Masyarakat, Pendampingan secara langsung sangat terbatas.
- e. Kepercayaan terhadap Sistem Layanan: Masyarakat yang pernah berhasil mengakses layanan online memiliki persepsi positif dan percaya terhadap keamanan system, Sebaliknya, yang pernah mengalami gagal unggah dokumen atau tidak mendapat balasan cepat menjadi ragu dan kembali memilih layanan manual.

3. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Masyarakat

- a. Hambatan Teknis, Gangguan jaringan internet adalah keluhan utama, Aplikasi sering error atau sulit diakses pada waktu tertentu, dan Proses unggah dokumen berat atau gagal.
- b. Hambatan Kompetensi Pengguna; Masyarakat usia lanjut merasa kesulitan mengikuti petunjuk teknis, Minim pelatihan penggunaan layanan online, dan Ada masyarakat yang tidak memiliki smartphone atau kuota internet.
- c. Hambatan Sosialisasi; Informasi tentang prosedur pelayanan online belum merata, dan Banyak masyarakat yang tidak mengetahui jenis layanan apa saja yang tersedia secara digital.
- d. Hambatan Kultural; Sebagian masyarakat masih lebih percaya pelayanan tatap muka dibanding online, dan Adanya anggapan bahwa pelayanan manual lebih cepat dan pasti dilayani.
- e. Hambatan Koordinasi Pelaksana; Aparatur yang bertugas tidak semuanya menguasai fitur layanan digital, dan Koordinasi antar-unit belum optimal sehingga respon layanan masih lambat di beberapa kasus.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, pengalaman penggunaan, infrastruktur teknologi, serta kualitas respons petugas. Masyarakat yang memiliki literasi digital baik dan tinggal di wilayah dengan jaringan stabil cenderung memiliki persepsi

positif. Mereka menganggap layanan online lebih efektif, hemat waktu, dan memudahkan pengurusan administrasi tanpa antri. Namun, bagi masyarakat dengan keterbatasan perangkat, rendahnya pemahaman digital, atau tinggal di daerah dengan jaringan lemah, persepsi cenderung negatif. Mereka melihat layanan online sebagai hambatan baru yang justru menambah beban.

Hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil menjadi faktor dominan yang menurunkan persepsi masyarakat. Selain itu, minimnya sosialisasi dan kurangnya pendampingan dari aparaturnya membuat banyak warga belum siap beradaptasi dengan sistem pelayanan digital. Secara kultural, sebagian masyarakat masih menganggap pelayanan manual lebih pasti karena dapat berinteraksi langsung dengan petugas. Hal ini menunjukkan proses digitalisasi memerlukan pendekatan bertahap dan edukasi yang intensif.

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat Distrik Waisai terhadap pelayanan publik berbasis online berada pada kategori beragam. Secara umum masyarakat menilai layanan online bermanfaat, tetapi belum sepenuhnya dapat diandalkan. Persepsi positif muncul terkait efisiensi waktu, kemudahan akses tanpa harus datang ke kantor, dan pengurangan antrian. Persepsi negatif muncul dari kendala jaringan internet, kurangnya literasi digital, tampilan aplikasi yang kurang sederhana, rendahnya kepercayaan terhadap keamanan data, serta minimnya sosialisasi dari pemerintah. Kondisi infrastruktur digital yang tidak merata menjadi faktor paling dominan yang membentuk persepsi masyarakat. Untuk meningkatkan persepsi positif masyarakat, diperlukan peningkatan jaringan internet, sosialisasi intensif, pendampingan penggunaan aplikasi, keamanan data yang lebih kuat, serta perbaikan kualitas layanan oleh petugas.

Daftar Pustaka

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government*. Sage.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis*. Sage.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Siwi, T. P. U., & Nawawi, Z. (2024). *Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAP)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3).
- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (2024). *Exploring the Impacts of E-Government Service Quality on Citizen Satisfaction and Trust: Evidence from Population Administration Services*. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(8), 283–302.

- Rahim, R. (2022). *Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan E-Government di Indonesia* [Studi empiris pada layanan e-KTP]. ME – Administrasi Publik, (jurnal STIEMB
- Sudanto, M. R., & Ikmal, N. M. (2022). *Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Online dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Kelurahan Made*. Jurnal Inovasi Sektor Publik (JISP), 2(2).
- Rosalia, F., & kawan-kawan. (2022). *E-Government Effectiveness in Service Performance: Kajian di Instansi Pemerintah Indonesia*. Laporan Penelitian LPPM
- Dewi, A. C., dkk. (2023). *Persepsi Masyarakat terhadap Layanan dan Informasi Publik Digital di Disdukcapil*. Jurnal Public Governance Studies (JPGS), UNDIP.
- Gea, A., Khairina, E., & Salsabila, L. (2023). *Persepsi Masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik (Mobile JKN) di Kota Batam*. Jurnal Mediasosian: Ilmu Sosial & Administrasi Negara, 7(2).
- Prastiwi, R. (2022). *Reformasi Birokrasi Digital: Mendorong Efisiensi Pelayanan Publik di Era 4.0*. Jurnal Ijtihad
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). *Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK).
- Kowe, A. I. N. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi “E-Penting”*. Praxis – Jurnal Administrasi Publik, FISIP UNJANI