



EFEKTIVITAS *WEBSITE* DESA CIBUNAR SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

DARA KHAERUNNISA



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Efektivitas *Website* Desa Cibunar sebagai Media Pelayanan Publik” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026



Dara Khaerunnisa
NIM. I3401221065



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

DARA KHAERUNNISA. Efektivitas *Website* Desa Cibunar sebagai Media Pelayanan Publik. Dibimbing oleh TITANIA AULIA.

Pemerintah mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan *website* desa sebagai media pelayanan bagi masyarakat. Desa Cibunar merupakan salah satu desa yang telah mengimplementasikan *website* untuk memudahkan akses informasi dan layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas *website* Desa Cibunar sebagai media pelayanan publik melalui pendekatan *Technology Acceptance Model*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung data kualitatif, dengan 43 responden yang dipilih melalui *purposive sampling* serta informan yang terdiri dari perangkat desa dan admin *website*. Variabel penelitian yang dianalisis meliputi karakteristik individu, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap, minat, dan perilaku aktual pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel TAM menunjukkan hubungan yang berbeda pada setiap indikatornya. Sementara itu, berdasarkan persentase pada tiap variabel, *website* desa menunjukkan kategori tinggi pada aspek persepsi, sikap, dan minat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa *website* telah diterima dengan baik serta dinilai bermanfaat oleh sebagian besar pengguna. Namun, variabel perilaku aktual menunjukkan persentase yang lebih rendah, yang berarti tingkat penggunaan secara nyata masih belum optimal.

Kata kunci: desa, digitalisasi, efektivitas, pelayanan publik, *website*

ABSTRACT

DARA KHAERUNNISA. The Effectiveness of Cibunar Village *Website* as a Public Service Media. Supervised by TITANIA AULIA.

The government promotes digital transformation in public services through the use of village *websites* as service platforms for the community. Cibunar Village is one of the villages that has implemented a *website* to facilitate access to information and services. This study aims to analyze the effectiveness of the Cibunar Village *website* as a public service medium using the *Technology Acceptance Model*. This research employs a quantitative approach supported by qualitative data, involving 43 respondents selected through *purposive sampling*, with informants consisting of village officials and the *website* administrator. The variables analyzed include individual characteristics, perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, behavioral intention, and actual usage behavior. The results show that TAM variables exhibit varying relationships across their indicators. Based on the percentage results for each variable, the village *website* demonstrates high levels in perceived ease of use, perceived usefulness, user attitude, and behavioral intention. This indicates that the *website* has been well accepted and is considered beneficial by most users. However, the actual usage variable shows a lower percentage, indicating that the level of real usage is still not optimal.

Keywords: digitalization, effectiveness, public service, *website*, village



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

EFEKTIVITAS *WEBSITE* DESA CIBUNAR SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

DARA KHAERUNNISA

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada

Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

BOGOR

2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Ir. Siti Amanah, M.Sc.
2. Dr. Bayu Eka Yulian, S.P., M.Si.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Efektivitas *Website* Desa Cibunar sebagai Media Pelayanan Publik
Nama : Dara Khaerunnisa
NIM : I3401221065

Disetujui Oleh

Pembimbing:
Titania Aulia, S.K.Pm, M.Si.



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat:
Dr. Ir. Ninuk Purnaningsih, M.Si.
NIP. 196901081993032001



Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ekologi Manusia
Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, SP, M.Si.
NIP 197211032005012002



Tanggal Ujian: 2 Juli 2026

Tanggal Pengesahan: 13 Juli 2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas *Website* Desa Cibunar sebagai Media Pelayanan Publik”. Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Aidul Fitri Jalil dan Ibu Nurjanah, kakak penulis Putri Fonna Rizky, dan seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do’a kepada penulis. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Ibu Titania Aulia, S.K.Pm., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, dan masukan, serta membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Ir. Siti Amanah, M.Sc. dan Bapak Dr. Bayu Eka Yulian, S.P., M.Si. sebagai dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan saran serta masukan yang berharga untuk menyempurnakan penulisan skripsi.
3. Seluruh dosen Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama di perkuliahan.
4. Perangkat desa dan masyarakat Desa Cibunar yang telah berpartisipasi dalam memberikan informasi dan data pada penelitian penulis.
5. Bapak Dr. Sofyan A. Djalil, S.H., M.A., M.ALD. sebagai sosok yang mendukung serta memberikan banyak bantuan kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Sahabat-sahabat penulis di perkuliahan, Indah, Cahya, Bernyssa, Ammara, Samhans, Irsyad, dan Kak Era yang selalu kebersamai penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
7. Sahabat penulis Artika Sari Devi yang telah menemani proses penulisan proposal hingga skripsi, membantu penulis dalam pengambilan data, sekaligus menyemangati dan menjadi tempat bercerita bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis lainnya, Amanda, Ananda, Asyifa, Cahaya dan Nurul yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dan menjadi sahabat yang selalu mendukung seluruh proses yang dilalui penulis.
9. Teman-teman HRDBest30, SuperJiar, JejakKekasih, dan Praktikum 4 yang telah menemani dan kebersamai penulis selama perkuliahan.
10. Teman-teman satu bimbingan, Nada, Dida, dan Eral, serta “Vicias” SKPM 59 yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang dilakukan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan. Penulis berharap penelitian ini dapat membawa kebermanfaatan untuk berbagai pihak.

Bogor, Juli 2026

Dara Khaerunnisa



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II PENDEKATAN TEORETIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 <i>Website</i> Desa	7
2.1.2 <i>Website</i> Desa sebagai Media Pelayanan Publik	7
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
2.1.4 Karakteristik Individu	11
2.1.5 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Pemikiran	14
2.3 Hipotesis Penelitian	16
III PENDEKATAN LAPANGAN	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Teknik Pemilihan Responden dan Informan	18
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
3.7 Definisi Operasional	21
3.7.1 Definisi Operasional Karakteristik Individu	22
3.7.2 Definisi Operasional Persepsi Kemudahan Pengguna	23
3.7.3 Definisi Operasional Persepsi Kegunaan Pengguna	25
3.7.4 Definisi Operasional Sikap Pengguna	27
3.7.5 Definisi Operasional Minat Pengguna	28
3.7.6 Definisi Operasional Perilaku Aktual Pengguna	30
IV GAMBARAN UMUM	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Kondisi Wilayah dan Geografis	33
4.1.2 Kondisi Demografis	33
4.1.3 Sarana dan Prasarana	34
4.2 Gambaran Umum <i>Website</i> Desa Cibunar	35
4.2.1 Sejarah Pembuatan <i>Website</i> Desa Cibunar	35
4.2.2 Tujuan Pembentukan <i>Website</i>	36

4.2.3 Fitur <i>Website</i>	36
4.3 Pemanfaatan <i>Website</i> Desa sebagai Media Pelayanan Publik	40
4.4 Jenis Layanan yang Digunakan	40
4.5 Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> Desa	41
4.6 Alasan Menggunakan <i>Website</i> Desa	42
4.7 Tantangan dalam Pemanfaatan <i>Website</i> Desa	43
4.7.1 Keterbatasan Sumber Daya Pengelola	43
4.7.2 Keterbatasan Kompetensi Teknis dalam Pengelolaan <i>Website</i>	44
4.7.3 Kepercayaan Masyarakat terhadap Layanan Digital	44
KARAKTERISTIK INDIVIDU, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN, SIKAP, MINAT, DAN PERILAKU AKTUAL PENGGUNA <i>WEBSITE</i> DESA CIBUNAR	47
5.1 Karakteristik Individu	47
5.1.1 Usia	47
5.1.2 Jenis Kelamin	48
5.1.3 Tingkat Pendidikan	49
5.1.4 Pekerjaan	49
5.1.5 Tingkat Pendapatan	50
5.2 Persepsi Kemudahan	50
5.2.1 Kemudahan Belajar	51
5.2.2 Kemudahan Penggunaan	52
5.2.3 Ketersediaan Dukungan Teknis	52
5.1.4 Ketersediaan Sumber Daya	53
5.3 Persepsi Kegunaan	54
5.3.1 Efektivitas <i>Website</i>	54
5.3.2 Keuntungan Penggunaan <i>Website</i>	55
5.3.3 Keterkaitan <i>Website</i> dengan Kebutuhan	56
5.3.4 Relevansi <i>Website</i>	57
5.4 Sikap	57
5.4.1 Rasa Menerima	58
5.4.2 Perasaan (Afektif)	59
5.5 Minat	60
5.5.1 Motivasi untuk Tetap Menggunakan	61
5.5.2 Memotivasi Pengguna Lain	62
5.6 Perilaku Aktual	63
5.6.1 Penggunaan Nyata	63
5.6.2 Frekuensi Penggunaan	64
5.6.3 Kepuasan Pengguna	65
ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU, PERSEPSI, SIKAP, MINAT, DAN PERILAKU AKTUAL PENGGUNA <i>WEBSITE</i> DESA CIBUNAR	69



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

6.1 Hubungan Karakteristik Individu dengan Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan	69
6.1.1 Hubungan Karakteristik Individu dengan Persepsi Kemudahan	70
6.1.2 Hubungan Karakteristik Individu dengan Persepsi Kegunaan	76
6.2 Hubungan Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan dengan Sikap	81
6.2.1 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Sikap Pengguna	82
6.2.2 Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Sikap Pengguna	85
6.3 Hubungan Sikap Pengguna dengan Minat Pengguna	88
6.4 Hubungan Minat Pengguna dengan Perilaku Aktual	91
VII PENUTUP	95
7.1 Simpulan	95
7.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	103
RIWAYAT HIDUP	127



DAFTAR TABEL

2.1	Definisi <i>website</i> desa	7
2.2	Penelitian terdahulu terkait <i>website</i> desa	11
3.1	Jenis dan teknik pengumpulan data	20
3.2	Definisi operasional karakteristik individu	22
3.3	Definisi operasional persepsi kemudahan pengguna	24
3.4	Definisi operasional persepsi kegunaan pengguna	26
3.5	Definisi operasional sikap pengguna	28
3.6	Definisi operasional minat pengguna	29
3.7	Definisi operasional perilaku aktual pengguna	30
4.1	Jumlah dan persentase penduduk berdasarkan usia di Desa Cibunar tahun 2025	34
5.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan karakteristik individu di Desa Cibunar tahun 2026	47
5.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan persepsi kemudahan <i>website</i> di Desa Cibunar tahun 2026	51
5.3	Jumlah dan persentase responden berdasarkan persepsi kegunaan <i>website</i> di Desa Cibunar tahun 2026	54
5.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan sikap pengguna <i>website</i> di Desa Cibunar tahun 2026	58
5.5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan minat pengguna <i>website</i> di Desa Cibunar tahun 2026	61
5.6	Jumlah dan persentase responden berdasarkan perilaku aktual di Desa Cibunar tahun 2026	63
6.1	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> dan <i>Chi Square</i> karakteristik individu dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	69
6.2	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> dan <i>Chi Square</i> antara karakteristik individu dengan persepsi kemudahan pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	71
6.3	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> dan <i>Chi Square</i> antara karakteristik individu dengan persepsi kegunaan pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	77
6.4	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> total antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dengan sikap pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	82
6.5	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> antara persepsi kemudahan dengan sikap pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	82
6.6	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> antara persepsi kegunaan dengan sikap pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	85
6.7	Uji korelasi total <i>Rank Spearman</i> antara sikap pengguna dengan minat pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	88
6.8	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> antara sikap pengguna dengan minat pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	89
6.9	Uji korelasi total <i>Rank Spearman</i> antara minat pengguna dengan Perilaku aktual pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	91
6.10	Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> antara minat pengguna dengan penggunaan aktual pengguna <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	92



DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Technology Acceptance Model</i> (Davis 1989)	9
2.2	Kerangka pemikiran	16
4.1	Tampilan menu profil Desa Cibunar	36
4.2	Tampilan menu struktur organisasi perangkat desa	37
4.3	Tampilan <i>dashboard</i> desa digital	37
4.4	Tampilan <i>dashboard</i> Talas Bogor	38
4.5	Tampilan menu layanan informasi desa	38
4.6	Tampilan menu fitur potensi desa	39
4.7	Tampilan menu fitur produk hukum	39
4.8	Tampilan kontak pada <i>website</i> desa	40
4.9	Persentase responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan pada <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	41
4.10	Persentase responden berdasarkan frekuensi penggunaan pada <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	42
4.11	Persentase responden berdasarkan alasan menggunakan <i>website</i> Desa Cibunar tahun 2026	43

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lokasi penelitian	104
2	Waktu penelitian	105
3	Data responden	106
4	Catatan harian	107
5	Dokumentasi penelitian	117
6	Hasil uji validitas dan reliabilitas	118
7	Hasil uji korelasi	120