

PENTINGNYA DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DESA

Herman Saputra^{1*}, Rolly Yesputra¹, Adi Prijuna Lubis¹, Fairuz Furqon¹

¹Sistem Komputer, STMIK Royal
*email: *hermansaputra4@gmail.com*

Abstract: Villages in Indonesia face significant challenges in providing efficient and transparent public services, such as bureaucratic inefficiency, lack of transparency, limited accessibility, and low community participation. This community service program proposes the digitalization of public services in Teluk Dalam Village using the Participatory Action Research (PAR) method to address these issues. The proposed solutions include the digitalization of village administration, development of a village information platform, implementation of e-government services, and training and education for village officials and the community. These steps are expected to improve the efficiency of public services, transparency, accessibility, and community participation in village governance. Through the implementation of this program, Teluk Dalam Village is expected to become an exemplary village in successfully implementing the digitalization of public services, providing significant benefits to the community, and enhancing the quality of village governance.

Keyword: Digitalization; Public Services; Transparency; Accessibility; Community Service

Abstrak: Desa-desanya di Indonesia menghadapi tantangan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik yang efisien dan transparan, seperti birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, keterbatasan aksesibilitas, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Program pengabdian masyarakat ini mengusulkan digitalisasi layanan publik di Desa Teluk Dalam melalui metode Participatory Action Research (PAR) untuk mengatasi permasalahan tersebut. Solusi yang ditawarkan mencakup digitalisasi administrasi desa, pengembangan platform informasi desa, penerapan layanan e-government, serta pelatihan dan edukasi bagi perangkat desa dan masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan desa. Dengan pelaksanaan program ini, Desa Teluk Dalam diharapkan dapat menjadi contoh desa yang berhasil mengimplementasikan digitalisasi layanan publik, memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, dan meningkatkan kualitas pemerintahan desa..

Kata kunci: Digitalisasi; Layanan Publik; Transparansi; Aksesibilitas; Pengabdian Masyarakat

PENDAHULUAN

Basis pengguna internet dan layanan berbasis internet yang terus berkembang ini telah menjadikan Indonesia sebagai ekonomi digital terbesar dan tercepat pertumbuhannya di Asia Tenggara. Negara ini adalah rumah

bagi banyak platform digital terbesar di sub-kawasan yang tidak hanya menarik volume investasi besar ke dalam negeri tetapi juga menyediakan solusi baru dan inovatif yang semakin mengubah kehidupan ekonomi dan sosial orang Indonesia.

Desa Teluk Dalam merupakan salah satu desa yang memiliki potensi

besar dalam berbagai sektor seperti perkebunan, peternakan, dan industri rumah tangga. Namun, potensi ini belum sepenuhnya tergarap optimal akibat beberapa permasalahan mendasar dalam tata kelola administrasi dan layanan publik. Permasalahan utama yang dihadapi mencakup birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, keterbatasan aksesibilitas, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan desa.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik di desa menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan desa. Menurut laporan UNDP, digitalisasi dapat mempromosikan efisiensi dalam penyampaian layanan publik, meningkatkan transparansi, dan mengurangi peluang korupsi melalui otomatisasi layanan dan penghapusan perantara yang menciptakan peluang suap.

Proses administrasi yang masih manual menjadi hambatan utama dalam pelayanan publik yang efisien. Masyarakat sering kali harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan layanan seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, dan layanan lainnya. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses pemerintahan desa menyebabkan masyarakat sulit mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, yang pada gilirannya menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Keterbatasan aksesibilitas juga menjadi permasalahan penting, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil. Infrastruktur yang tidak

memadai, termasuk akses internet yang terbatas, menyulitkan mereka untuk mengakses layanan publik dengan mudah. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya literasi digital di kalangan warga desa, yang menghambat mereka untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini mengusulkan digitalisasi layanan publik di Desa Teluk Dalam. Digitalisasi administrasi dan layanan publik merupakan langkah strategis yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, dan layanan publik dapat dijangkau oleh seluruh warga desa, termasuk yang berada di daerah terpencil.

Selain itu, peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan edukasi juga menjadi fokus utama dalam program ini. Dengan meningkatkan kemampuan perangkat desa dan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, diharapkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan desa akan meningkat, yang pada gilirannya akan memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik.

Program ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi di berbagai sektor, termasuk di tingkat pemerintahan desa, sebagaimana tertuang dalam berbagai kebijakan nasional tentang e-government dan digitalisasi administrasi. Dengan mengimplementasikan solusi digitalisasi ini, Desa Teluk Dalam diharapkan dapat menjadi contoh desa yang berhasil meningkatkan kualitas layanan publik dan tata kelola

pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi

METODE

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode Participatory Action Research (PAR). Metode PAR memerlukan keterlibatan aktif dari pihak terkait agar dapat menganalisis kegiatan yang sedang serlangsung.

Tahapan Metode Pelaksanaan

Identifikasi Permasalahan dan Analisis Kebutuhan. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut:

Survei Partisipatif

Mengadakan survei dan wawancara dengan masyarakat desa dan perangkat desa untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi, Menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang masalah birokrasi, transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat.

Diskusi Kelompok Terarah (Focus Group Discussion - FGD)

Melibatkan berbagai kelompok masyarakat dalam diskusi untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam mengenai masalah dan kebutuhan mereka. Mengidentifikasi prioritas masalah berdasarkan hasil survei dan diskusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kantor Desa Teluk Dalam yang berlokasi di Jalan Besar Teluk Dalam Dusun II di ikuti oleh 40 peserta yang terdiri dari aparat kantor Desa, kepala dusun, Tim penggerak PKK dan

masyarakat yang juga hadir sebagai peserta kegiatan.



Gambar 1. Pembukaan Kegiatan PkM

Dalam sambutannya, Pak Kades Fauzi Nurfi Lubis, A.Md menyatakan bahwa kegiatan ini sangat penting digitalisasi layanan publik, terutama dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat serta mengurangi keluhan ketidakpuasan masyarakat terhadap aparat desa.



Gambar 2. Sambutan Oleh Kepala Desa Teluk Dalam

Tahap selanjutnya adalah paparan tentang pentingnya digitalisasi layanan desa. Pertama, menjelaskan definisi layanan publik desa merupakan proses transformasi layanan desa secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi digital. Ini memungkinkan warga untuk mengakses dan berinteraksi

dengan layanan pemerintah desa melalui platform digital, seperti aplikasi atau situs web. Kemudian materi kedua paparan tentang tantangan digitalisasi layanan publik, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia dan keamanan dan privasi data. serta materi ketiga langsung melakukan dan menunjukkan contoh aplikasi desa.



Gambar 3. Paparan Oleh Tim Dosen

Setelah penyampaian materi, sesi dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Berdasarkan struktur organisasi Kantor Desa Teluk Dalam, terdapat 15 aparat desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Urusan Tata Usaha, delapan Kepala Dusun, KPMD Pemberdayaan, dan KPMD Teknis.

Aparat desa di Kantor Desa Teluk Dalam umumnya masih muda dan bersemangat, sehingga banyak pertanyaan yang muncul selama sesi diskusi dan tanya jawab. Pertanyaan-pertanyaan tersebut terutama mengenai dampak positif dan negatif teknologi terhadap citra dan reputasi desa. Beberapa Kepala Dusun juga menyampaikan kendala yang sering dihadapi dalam memberikan layanan

kepada masyarakat, seperti waktu penyelesaian berbagai urusan yang masih belum memenuhi harapan dan kebutuhan warga. Salah satu solusi yang diusulkan adalah penggunaan teknologi untuk mempercepat dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Selain aparat desa, kegiatan ini juga dihadiri oleh pengurus dan anggota PKK serta LPM Desa Teluk Dalam. Total peserta kegiatan ini berjumlah 40 orang, termasuk tim dosen pelaksana PkM.

Kegiatan berakhir pada pukul 12 WIB dan ditutup oleh Kepala Desa serta Ketua Tim Penggerak PKK Desa Teluk Dalam, kemudian diakhiri dengan sesi foto bersama seluruh peserta.



Gambar 3. Kepala Desa dan seluruh peserta kegiatan

SIMPULAN

Digitalisasi layanan publik desa adalah langkah strategis yang penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui transformasi ini, layanan desa dapat diakses secara lebih mudah dan cepat oleh masyarakat, mengurangi birokrasi, serta memperbaiki transparansi dalam administrasi publik. Penyimpanan data secara digital juga

memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih aman dan efisien. Meskipun manfaatnya sangat jelas, implementasi digitalisasi layanan publik desa tidak lepas dari tantangan.

Tantangan utama termasuk infrastruktur teknologi yang belum memadai, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi baru, penerimaan dan adaptasi masyarakat terhadap perubahan, serta masalah keamanan dan privasi data. Untuk mengatasi tantangan ini, beberapa langkah strategis perlu dilakukan. Pertama, persiapan infrastruktur teknologi yang memadai sangat penting, termasuk penyediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang diperlukan. Kedua, pengembangan aplikasi desa yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga harus diprioritaskan. Ketiga, pelatihan dan pembinaan kompetensi bagi aparat desa sangat diperlukan agar mereka siap mengoperasikan sistem digital dengan efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana PkM dan STMIK Royal menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Fauzi Nurfi Lubis, A.Md, selaku Kepala Desa Teluk Dalam, serta seluruh aparat kantor Desa Teluk Dalam yang telah berperan aktif dari

tahap perencanaan, penentuan materi, hingga teknis pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh tim dosen pelaksana PkM atas kerja sama yang sangat baik, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- “Harnessing Digital Technologies for Inclusion in Indonesia REPORT OVERVIEW WORLD BANK INDONESIA FLAGSHIP REPORT eyond,” 2021.
- A. E. W. Wuryantai, (2013) “Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital dan Masyarakat Informasi,” *J. ILMU Komun.*, vol. 1, no. 2, pp. 131–142, 2013, doi: 10.24002/jik.v1i2.163.
- “UNDP-New-Technologies-for Sustainable-Development-Perspectives-on-integrity-Trust-and-Anti-Corruption”.
- Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattulah, and Indah Mawarni, (2023)“Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara,” *J. Res. Dev. Public Policy*, vol. 2, no. 2, pp. 199–214, Jun, doi: 10.58684/jarvic.v2i2.73.