



**Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Desa Melalui Digitalisasi Di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang**

Zakaria Habib Al-Ra'zie<sup>1\*</sup>, Syarkawi<sup>2</sup>, Silvia Alinda Putri<sup>3</sup>, Mareny Viviana Silaen<sup>4</sup>

*Prodi Administrasi Negara, Universitas Pamulang*

Email: zakaria@unpam.ac.id<sup>1</sup>, dosen03005@unpam.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang. Metode yang digunakan dalam Pengabdian kepada masyarakat ini adalah bentuk sosialisasi yaitu dengan metode pembelajaran dengan mempersempikan teori dan simulasi tentang Peningkatan pelayanan kepada masyarakat berbasis digitalisasi yang dilakukan di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang. Hasil Pengabdian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik desa memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Program ini memberikan pemahaman kepada perangkat desa dan masyarakat tentang pentingnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Meskipun beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur dan keterampilan digital masyarakat, tetap ada, kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan menunjukkan hasil positif, terutama dalam meningkatkan literasi digital dan kesiapan aparatur desa untuk mengadopsi teknologi dalam layanan administrasi. Secara keseluruhan, digitalisasi pelayanan publik memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi pengelolaan data, serta memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akuntabel. Digitalisasi juga mendukung desa untuk beradaptasi dengan tuntutan era digital, di mana pelayanan publik yang terintegrasi dengan teknologi menjadi hal yang tak terhindarkan.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Digitalisasi, Desa**

**ABSTRACT**

*This community service was carried out with the aim of improving the quality of public services through digitalization in Parigi Village, Cikande District, Serang Regency. The method used in this Community Service is a form of socialization, namely by means of a learning method by presenting theories and simulations on Improving community services based on digitalization carried out in Parigi Village, Cikande District, Serang Regency. The results of this Community Service show that the digitalization of village public services has the potential to improve efficiency, transparency, and quality of service. This program provides an understanding to village officials and the community about the importance of using technology in public services. Although some challenges, such as limited infrastructure and digital skills of the community, remain, the socialization and training activities carried out show positive results, especially in improving digital literacy and the readiness of village officials to adopt technology in administrative services. Overall, the digitalization of public services provides easy access for the community, increases the efficiency of data management, and enables faster and more accountable services. Digitalization also supports villages to adapt to the demands of the digital era, where public services integrated with technology are inevitable.*

**Keywords:** *Public Service, Digitalization, Village.*

## **PENDAHULUAN**

Perubahan yang begitu signifikan terjadi dalam berbagai aspek kehidupan manusia melalui perkembangan teknologi digital. Selain memungkinkan akses informasi dan komunikasi, teknologi menciptakan efisiensi dalam pengolahan, penyimpanan, dan distribusi data. Hal ini membuat kehidupan sehari-hari menjadi lebih mudah. Era digital merupakan suatu zaman yang sudah mengalami kondisi perkembangan kemajuan dalam ranah kehidupan ke arah yang serba digital. Hadirnya era digital mampu menjadikan kehidupan masyarakat menjadi lebih praktis dan juga modern dalam banyak aspek termasuk perekonomian (Berutu, 2024). Pada kenyataannya, teknologi digital membawa banyak keuntungan bagi aspek manapun juga, dan berkaitan dengan pelayanan publik, faktanya, layanan jauh lebih baik, dengan biaya yang jauh lebih rendah, memungkinkan untuk menggabungkan lebih banyak layanan dan memungkinkan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi.

Oleh sebab itu, walaupun banyak untungnya, proses digitalisasi juga penuh tantangan. Beberapa tantangan yang biasanya dialami adalah pembangunan infrastruktur teknologi yang memadai, adaptasi pengguna dengan penggunaan sistem yang baru, dan keselamatan serta privasi data situs. Tantangan-tantangan tersebut menjadi sebuah perhatian khusus, terutama bagi wilayah-wilayah perdesaan yang jauh tertinggal dalam ketidakmampuannya dengan infrastruktur teknologi serta literasi digital. Oleh sebab itu, transformasi digital harus menjalar seluruh yang merata dan inklusif, agar semua orang bisa merasakan keuntungannya.

Di Indonesia, teknologi informasi dan komunikasi telah memiliki pengaruh yang sangat besar pada berbagai aspek kehidupan, dan salah satunya adalah pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat konstitutif maupun fasilitatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga merupakannya salah satu fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan hajat hidup orang banyak. Salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah ialah upaya untuk meminimalisir jarak antara pelayanan wilayah perkotaan dan pedesaan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan penting, seperti pendidikan, kesehatan, pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta inklusi keuangan. Dengan infrastruktur digital yang semakin luas dan penggunaan internet yang kian masif, desa-desa di Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi pusat inovasi dan penggerak pembangunan berbasis teknologi. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa memberikan landasan hukum yang kuat bagi desa untuk bertransformasi menjadi entitas yang mandiri, maju, dan sejahtera. Undang-undang ini mengakui eksistensi desa sebagai unit pemerintahan terkecil yang memiliki kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan skala lokal.

Beriringan dengan ini, yang disusuli dengan transformasi digital, beberapa desa di Indonesia sudah mulai berinovasi. Desa-desanya mulai terlibat di dalam menciptakan konsep pariwisata yang berdigitalisasi, memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mengelola UMKM lokal, serta memperkenalkan *e-Government* dalam pelayanan publik. Ini oleh karena tidak hanya mengoptimalkan pemerintahan yang lemah tetapi juga memberikan kesempatan baru di setiap desa. Namun demikian, ada beberapa tantangan yang tetap ada antara lain, terbatasnya SDM di pemerintahan desa, dirasa kurangnya pengembang aplikasi yang relevan dengan kebutuhan desa, dan rendahnya tingkat user dari masyarakat tersebut terhadap sarana teknologi serta jaringan internet.

Pentingnya digitalisasi pelayanan publik di desa juga didukung oleh data. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, dari total 83.843 desa/kelurahan di Indonesia, sebanyak 74.961 berstatus desa. Statistik tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia tinggal di desa. Oleh karena itu, pengembangan layanan publik di desa menjadi layanan yang diperlukan dan relevan. Dengan infrastruktur digital terus berkembang, desa memiliki peluang yang sama untuk meningkatkan kualitas layanan. Layanan publik yang digital memungkinkan pemerintah desa untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Pemerintah desa juga dapat melakukan manajemen data yang lebih terstruktur dan mendukung keputusan yang lebih baik.

Akan tetapi, pelayanan publik di desa sering mengalami berbagai permasalahan. Mulai dari prosedur yang rumit, biaya dan waktu yang tidak pasti, hingga aksesibilitas yang minim sering

dialami dan menjadi penghambat. Selain berkurangnya kualitas pelayanan, permasalahan tersebut juga membuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa turun. Oleh sebab itu, diperlukan upaya perbaikan sistem pelayanan publik yang berkelanjutan, dan digitalisasi merupakan cara yang tepat untuk dilakukan. Digitalisasi pelayanan publik di desa bukan hanya untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga inklusivitas. Adapun melalui digitalisasi, desa dapat memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan- mendapatkan akses yang setara. Selain itu, digitalisasi juga memberikan kesempatan desa untuk meningkatkan literasi digital warga, yang merupakan kompetensi vital di era modern ini. Pemerintah desa pun akan mendorong kemajuan lebih komprehensif melalui teknologi dan model pembangunan yang berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan penulis memandang perlunya dilaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melalui sosialisasi yang berjudul “Peningkatan Pelayanan terhadap Masyarakat Desa melalui Digitalisasi di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang.

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan untuk menjawab Bagaimana peningkatan pelayanan kepada masyarakat desa berbasis digitalisasi? Dan Apa saja faktor penghambat faktor penghambat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berbasis digitalisasi? Dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan tentang peningkatan pelayanan kepada masyarakat desa berbasis digitalisasi dan untuk memberikan pengetahuan dan pemecahan masalah terkait factor-faktor

penghambat pelayanan berbasis digitalisasi.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Metode yang digunakan dalam PKM ini adalah pembelajaran dengan mempersembahkan teori dan simulasi tentang Peningkatan pelayanan kepada masyarakat berbasis digitalisasi yang dilakukan di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang, kegiatan yang terdiri dari Tim PKM, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Aparatur Desa dan masyarakat serta mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pamulang Serang. Metode Pelaksanaan dilakukan dengan beberapa tahap yaitu: Tahap persiapan, tahap pelatihan dan sosialisasi dan tahap evaluasi.

Tahap persiapan dimulai dengan analisis situasi di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang dilakukan untuk memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat dan menentukan solusi yang tepat sasaran. Kegiatan ini diawali dengan pertemuan dan kunjungan langsung kepada aparatur desa untuk membangun komunikasi awal dan mendapatkan gambaran umum tentang kondisi desa. Konsultasi dilakukan dengan warga Desa Parigi di Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, untuk mendapatkan gambaran tentang masalah yang mereka hadapi dan langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya.



Gambar 1. Kantor Desa Parigi

Tahap pelatihan dan sosialisasi dilakukan dengan Mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang Pelayanan kepada masyarakat yang berbasis digitalisasi yang dilakukan dengan kegiatan-kegiatan sesuai yang telah disepakati. Pelatihan dan sosialisasi mengenai peningkatan pelayanan kepada masyarakat berbasis digitalisasi ini dilaksanakan dengan pendekatan yang lebih sistematis dan berstruktur.



Gambar 2. Sosialisasi PKM

Tahap evaluasi Pada tahap ini, evaluasi dilakukan untuk menemukan masalah dalam pelaksanaan. Ini digunakan sebagai umpan balik berharga untuk perbaikan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) di masa depan. Proses evaluasi tidak hanya menilai bagaimana kegiatan dilakukan secara keseluruhan, tetapi juga menilai peserta untuk mengetahui sejauh mana mereka telah memahami dan menyerap informasi yang diberikan. Evaluasi ini memungkinkan untuk mengukur tingkat efektivitas pelatihan dan kemampuan peserta untuk menerapkan pengetahuan yang mereka peroleh untuk meningkatkan kinerja mereka, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan berbasis digital kepada masyarakat.



Gambar 3. Evaluasi (Sumber: Tim PKM)

Adapun Jadwal Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang dalam rentang waktu Agustus – Desember 2024 yang diawali dengan rapat persiapan PKM dan sampai Pelaporan kegiatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, adalah lokasi dari program pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital. Masalah yang terkait dengan peningkatan pelayanan publik serta kendala yang menghambat pelaksanaan digitalisasi menjadi dasar program ini. Perangkat desa dan masyarakat dikenalkan dengan teknologi digital sebagai solusi untuk meningkatkan keterjangkauan, efisiensi, dan transparansi layanan mereka melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pelatihan.

### a. Peningkatan Pelayanan Berbasis Digitalisasi

Kegiatan ini fokus pada upaya meningkatkan pelayanan masyarakat desa berbasis digitalisasi di Desa Parigi agar lebih terukur, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan mengenalkan konsep digitalisasi dalam pelayanan

publik, membangun pemahaman tentang pentingnya transformasi digital, serta menginspirasi perangkat desa dan masyarakat agar lebih terbuka terhadap perubahan sistem pelayanan tradisional ke arah digital.

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat. Pelayanan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Yunaningsih, dkk, 2021). Layanan publik digital bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, sehingga semua individu, tanpa memandang latar belakang atau lokasi geografis, dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah. Digitalisasi dalam pelayanan publik juga memungkinkan pemerintah untuk mengurangi birokrasi yang kompleks, menghemat waktu, dan mengurangi biaya operasional.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan berbasis digitalisasi di Pemerintah Desa merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Di era transformasi digital, digitalisasi informasi telah menjadi komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ambarsari, I.F, dkk, 2024). Dengan memanfaatkan teknologi digital, Pemerintah Desa dapat menyederhanakan proses pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, serta mempercepat waktu penyelesaian layanan yang seharusnya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, sistem pemerintah berbasis elektronik juga memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan platform elektronik, proses administrasi dapat dilakukan secara online, mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen dan permohonan layanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan menerima pemberitahuan secara online, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pemerintah maupun masyarakat (Warman, 2022).

Dalam konteks standar pelayanan, digitalisasi memudahkan Pemerintah Desa dalam menetapkan dan memantau pelaksanaan standar tersebut secara lebih transparan dan terukur. Misalnya, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan dapat dipantau secara real-time, serta proses pengajuan dan persetujuan layanan dapat dilakukan secara otomatis sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian,

Pemerintah Desa dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas layanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan dasar hukum yang kuat untuk implementasi pelayanan berbasis digital, karena undang-undang ini mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terukur. Dalam era digital ini, pengintegrasian teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan desa menjadi bagian dari kewajiban penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, pengaturan terkait standar pelayanan dan pengawasan pelayanan dapat lebih efektif melalui penggunaan teknologi digital, yang dapat mencatat dan melacak seluruh proses pelayanan dari awal hingga selesai.

Secara keseluruhan, digitalisasi pelayanan publik di desa tidak hanya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa prinsip-prinsip yang terkandung dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dapat diterapkan secara lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan digitalisasi, pelayanan publik dapat lebih cepat, mudah diakses, dan lebih transparan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah desa.

#### b. Faktor Penghambat Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi

Meskipun digitalisasi pelayanan publik di Desa Parigi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, terdapat beberapa faktor

penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasinya. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan dan diatasi agar program digitalisasi dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat. Beberapa faktor penghambat tersebut antara lain:

#### 1. Keterbatasan Infrastruktur

Salah satu tantangan utama dalam penerapan digitalisasi di desa adalah terbatasnya infrastruktur teknologi. Banyak desa, termasuk Desa Parigi, mungkin menghadapi masalah seperti akses internet yang tidak merata atau kualitas jaringan yang buruk. Keterbatasan ini dapat menghambat proses administrasi online dan mengurangi efisiensi layanan. Tanpa infrastruktur yang memadai, implementasi sistem digital akan sulit tercapai secara optimal. Implementasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai organisasi sektor publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah yang masih terpinggirkan secara infrastruktur (Susilawati, 2024).

Keterbatasan infrastruktur teknologi ini tidak hanya berdampak pada warga yang mengakses layanan, tetapi juga pada pengelolaan administrasi oleh perangkat desa. Tanpa konektivitas internet yang stabil dan perangkat yang memadai, perangkat desa akan kesulitan dalam memproses data secara cepat dan akurat. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan publik, ketidakakuratan data, atau bahkan terhambatnya pemantauan dan evaluasi kinerja layanan yang

telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan publik. Tanpa sistem yang efisien, kesalahan dalam pengelolaan administrasi dapat berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan reputasi pemerintah desa.

#### 2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, menjadi salah satu hambatan utama dalam penerapan sistem digital di desa, termasuk di Desa Parigi. Tanpa adanya tenaga kerja yang terampil dalam pengelolaan dan pemeliharaan teknologi digital, implementasi sistem yang efektif dan berkelanjutan akan sulit tercapai. Pemerintah desa sering kali menghadapi tantangan dalam merekrut atau melatih staf yang memiliki keterampilan teknis yang memadai untuk mendukung penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Untuk mengatasi keterbatasan keterampilan, penting bagi pemerintah desa untuk menyediakan pelatihan yang berkelanjutan kepada perangkat desa dan masyarakat. Pelatihan ini bisa mencakup dasar-dasar teknologi informasi, penggunaan perangkat lunak administratif, dan pengelolaan aplikasi pelayanan publik. Pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat keterampilan peserta akan membantu meningkatkan literasi digital dan mempercepat adopsi teknologi di tingkat desa. Selain itu, program-program pelatihan dan edukasi tentang literasi digital harus diperluas untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk

menggunakan layanan publik digital dengan efektif. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi lebih efektif dan inklusif (Susilawati, 2024).

### 3. Kurangnya Keterampilan Digital Masyarakat dan Perangkat Desa

Meskipun pelatihan telah dilakukan, kurangnya pemahaman atau keterampilan digital pada perangkat desa dan masyarakat menjadi hambatan signifikan dalam adopsi teknologi. Banyak individu yang belum familiar dengan perangkat dan aplikasi digital, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam menggunakan sistem yang baru. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital dan memastikan bahwa semua pihak dapat memanfaatkan teknologi dengan baik.

### 4. Resistensi terhadap Perubahan

Salah satu faktor penghambat dalam transformasi digital adalah resistensi terhadap perubahan dari perangkat desa atau masyarakat yang sudah terbiasa dengan cara-cara pelayanan tradisional. Keengganan untuk beradaptasi dengan sistem baru, serta ketakutan akan kehilangan kontrol atau pekerjaan, dapat memperlambat implementasi digitalisasi. Hal ini dapat diatasi dengan pendekatan yang inklusif, melibatkan seluruh pihak dalam proses perubahan, dan menjelaskan manfaat jangka panjang dari digitalisasi. Transformasi digital ini mengharuskan adanya pergeseran paradigma dari sistem administrasi yang tradisional menuju praktik yang lebih modern, terbuka, dan transparan. Ini bukan sekadar penggantian alat kerja dari manual

menjadi digital, melainkan sebuah revolusi cara berpikir dan bertindak dalam menyediakan layanan publik (Nurlaila, dkk, 2024).

### 5. Kendala Anggaran dan Pembiayaan

Digitalisasi pelayanan publik memerlukan investasi awal yang cukup besar, baik untuk pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, maupun pelatihan bagi staf desa. Keterbatasan anggaran desa atau ketergantungan pada sumber dana eksternal, seperti bantuan dari pemerintah atau lembaga lain, dapat membatasi kemampuan untuk menerapkan sistem digital secara menyeluruh. Oleh karena itu, perlu adanya perencanaan anggaran yang cermat dan pencarian sumber pendanaan yang memadai.

Keterbatasan anggaran desa atau ketergantungan pada sumber dana eksternal, seperti bantuan dari pemerintah pusat, provinsi, atau lembaga donor lainnya, dapat membatasi kemampuan desa untuk menerapkan sistem digitalisasi secara menyeluruh. Tanpa perencanaan anggaran yang matang dan pengelolaan dana yang efisien, proses digitalisasi dapat terbengkalai atau terhambat pada berbagai tahap.

Selain itu, Dana desa yang sudah ada dapat dioptimalkan untuk mendanai transformasi digital, dengan cara memasukkan digitalisasi sebagai salah satu prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes). Penggunaan dana desa untuk mendukung digitalisasi akan memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan sistem digital yang berkelanjutan.

### 6. Masalah Sosial dan Kultural

Di banyak desa, termasuk Desa Parigi, masalah sosial dan kultural menjadi salah satu hambatan signifikan dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Masyarakat desa umumnya memiliki pola pikir yang lebih tradisional dan cenderung mengutamakan interaksi langsung dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Kebiasaan ini bisa menjadi penghalang besar bagi adopsi teknologi digital, terutama bagi kelompok-kelompok yang kurang terbiasa atau memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi. Implementasi e-Government tidak sekedar mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam operasional pemerintahan, melainkan juga tentang transformasi cara kerja, komunikasi, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Haerofiatna & Chaidir, 2023). Dalam konteks ini, pemerintah daerah dihadapkan pada tantangan untuk mengubah budaya kerja yang konvensional menjadi lebih terbuka, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik desa memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Program ini memberikan pemahaman kepada perangkat desa dan masyarakat tentang pentingnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Meskipun beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur dan

keterampilan digital masyarakat, tetap ada, kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan menunjukkan hasil positif, terutama dalam meningkatkan literasi digital dan kesiapan aparatur desa untuk mengadopsi teknologi dalam layanan administrasi.

Secara keseluruhan, digitalisasi pelayanan publik memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi pengelolaan data, serta memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akuntabel. Digitalisasi juga mendukung desa untuk beradaptasi dengan tuntutan era digital, di mana pelayanan publik yang terintegrasi dengan teknologi menjadi hal yang tak terhindarkan.

## **SARAN**

Agar program digitalisasi pelayanan publik di Desa Parigi berjalan efektif dan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat, beberapa rekomendasi yang disarankan antara lain:

### **1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi.**

Untuk menunjang digitalisasi, perlu adanya peningkatan akses internet dan pengadaan perangkat keras yang memadai. Pemerintah desa sebaiknya menjalin kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan jaringan internet dapat diakses seluruh warga desa. Selain itu, perangkat desa bisa dialokasikan untuk komputer dan perangkat lain yang dibutuhkan agar layanan publik berbasis digital dapat berjalan lancar.

### **2. Program Pelatihan Rutin untuk Peningkatan SDM.**

Meningkatkan keterampilan digital masih menjadi kendala, pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan yang berkesinambungan untuk perangkat desa dan masyarakat.

Pelatihan ini mencakup dasar-dasar penggunaan aplikasi pelayanan publik digital, keterampilan penggunaan perangkat, serta penyelesaian masalah sederhana. Program ini dapat dilakukan dalam bentuk workshop atau kelas daring untuk memastikan perangkat desa dan masyarakat terlatih dalam memanfaatkan layanan digital.

3. Pendekatan Inklusif dan Partisipatif untuk Mengurangi Resistensi.

Untuk mengurangi resistensi, perlu pendekatan yang melibatkan masyarakat dan perangkat desa dalam setiap tahap transformasi digital. Dalam hal ini, pemerintah desa bisa mengadakan diskusi terbuka mengenai manfaat digitalisasi dan memberikan pemahaman tentang kemudahan serta kecepatan layanan yang akan diperoleh masyarakat. Selain itu, uji coba digitalisasi dalam skala kecil di awal akan membantu warga lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru sebelum implementasi penuh.

4. Optimalisasi Anggaran dan Pencarian Sumber Dana Alternatif.

Pemerintah desa perlu mengoptimalkan dana desa dan memasukkan digitalisasi sebagai prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes). Selain itu, pemerintah desa bisa mencari sumber pendanaan alternatif, seperti kerjasama dengan lembaga swasta, organisasi internasional, atau perusahaan teknologi yang memiliki program CSR. Hal ini akan mempercepat proses transformasi digital dan mengurangi beban anggaran desa.

5. Penyediaan Sarana Akses Teknologi untuk Masyarakat.

Mengingat tidak semua masyarakat memiliki perangkat untuk mengakses layanan digital, pemerintah desa sebaiknya menyediakan sarana umum seperti terminal akses publik atau Wi-Fi gratis di beberapa titik strategis desa. Fasilitas ini dapat digunakan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara online, mengajukan permohonan, atau mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor desa.

6. Evaluasi Berkala terhadap Implementasi Digitalisasi.

Untuk memastikan keberhasilan program digitalisasi, evaluasi berkala perlu dilakukan untuk menilai efektivitas layanan, ketercapaian tujuan, dan respons masyarakat. Evaluasi ini juga bisa menjadi sarana identifikasi kendala dan perbaikan program secara berkelanjutan. Dengan melakukan evaluasi yang konsisten, perangkat desa dapat memperbaiki proses yang belum optimal dan menjaga kualitas pelayanan publik digital yang diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, I.F. 2024. *Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan WebsiteDesa Klatakan*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, I-Com: Indonesian Community Journal. Vol 4 No 1, hlm 396 – 405
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Dasar-Dasar Evaluasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Berutu, T.A, dkk. 2024. Pengaruh Teknologi Digital terhadap Perkembangan Bisnis Modern. Neptunus : Jurnal Ilmu Komputer

- Dan Teknologi Informasi  
Volume. 2 No. 3, hlm 358-370
- BPS. (2022). *Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Provinsi 2021*. Badan Pusat Statistik.  
[https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_public/0000/api\\_public/bEVXU252SU9hTjBxWEU3Z2NpS1ZPQT09/da\\_02/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_public/0000/api_public/bEVXU252SU9hTjBxWEU3Z2NpS1ZPQT09/da_02/1)
- Gouri, V., & Uddin, M. 2019. *An Empirical Study of Big Data Analytics in Rural Arena*. International Journal of Social Sciences & Educational Studies, Vol 5 No 3.  
<https://doi.org/10.23918/ijsses.v5i3p192>
- Maryam, N.S. 2016. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan public*. Jurnal ilmu politik dan komunikasi, Vol VI No 1  
<https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>.
- Mulyatiningsi, E. 2011. *Matode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Nurlaila, dkk. 2024. *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima*. Public Service And Governance Journal Volume 5 No.2, hlm 21-37
- Pradhan, R. P & Bagchi, T. P. 2018. *Information communication technology (ICT) infrastructure and economic growth: A causality evinced by cross-country panel data*. IIMB Management Review, 30(1), 91–103.  
<https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.01.001>
- Rusman. 2022. *Tantangan Sumber Daya Manusia di Era Globalisasi*. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Volume 1 No 2
- Susilawati, dkk. 2024. *Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia*. Jurnal Pallangga Praja Volume 6 No. 1, hlm 67-73
- Suyanto, Joko. 2001. *Gender dan Sosialisasi*. Jakarta: Nobel Edumedia
- Syaodih, E. 2018. *Smart Village Development*. The 9<sup>th</sup> International Conference of Rural Research and Planning Group, 22–33.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Warman, N.S, dkk. 2022. *Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Pekanbaru*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya, Vol 1 No. 2, hlm 136.
- Wibowo, A. 2019. *Penguatan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Perubahan Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Manajemen, Volume 23 No 1, hlm 44-57.
- Yunaningsih, A, dkk. 2021. *Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui digitalisasi*. Jurnal Attalasia. Vol 3 No 1, hlm 9

Yuniarti, D. 2018. *Digital Era: Challenges and Opportunities for Human Resource Management*. Journal of Human Resource and Leadership, Volume 2 No 2, hlm 1-15

Zhang, X., & Zhang, Z. 2020. *How do smart villages become a way to*

*achieve sustainable development in rural areas Smart village planning and practices in China*. Sustainability (Switzerland), 12(24), 1–20.  
<https://doi.org/10.3390/su122410510>