

AMERTA

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Sosialisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kelurahan Kasemen

¹Wahyu Kresna Wijaya, ²Imam
³Maulana, ⁴Nurul Jhoana Putri,
⁵Nurhidayati, ⁶Najwa Melia Reza

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Administrasi Negara

E-mail : wahyukresna13@gmail.com

ABSTRACT

The socialization of information technology utilization at the Kasemen Village Hall aims to improve the quality of public services through the introduction of SID, websites, and mobile applications. The socialization method involved theoretical materials, hands-on practice, and a participation evaluation of 50 participants. Results showed a 70% reduction in service time, a 75% increase in digital literacy, and a commitment to implementing digital systems. Literacy challenges were addressed through gradual training and village facilities. Conclusion: Effective digitalization creates efficient, transparent, and inclusive services, and is recommended for national replication.

Keywords: information technology, public services, digital villages, digital literacy, e-governance.

ABSTRAK

Sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengenalan SID, website, dan aplikasi mobile. Metode sosialisasi melibatkan materi teori, praktik langsung, dan evaluasi partisipasi 50 peserta. Hasil menunjukkan pengurangan waktu layanan 70%, peningkatan literasi digital 75%, dan komitmen implementasi sistem digital. Tantangan literasi diatasi dengan pelatihan bertahap dan fasilitas desa. Kesimpulan: Digitalisasi efektif menciptakan pelayanan efisien, transparan, dan inklusif, direkomendasikan untuk replikasi nasional.

Kata kunci: teknologi informasi, pelayanan publik, desa digital, literasi digital, e-governance.

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, teknologi menjadi suatu alat yang sangat penting agar mempermudah aktivitas sehari-hari, baik untuk individu, kelompok, ataupun organisasi. Salah satu sektor yang memperoleh manfaat signifikan adalah pelayanan publik. Menurut (Sakir &

Kunci, 2024) bahwa dalam konteks organisasi, salah satu kegiatan utama adalah memberikan pelayanan yang baik, baik di dalam maupun di luar organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perkembangan globalisasi telah mengubah pandangan penyelenggara pemerintahan dari model birokrasi konvensional menuju tata kelola digital yang lebih responsif. Memasuki era masyarakat 5.0, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan mendasar bagi negara untuk menjaga relevansi di tengah ekspektasi publik yang kian dinamis. (Sadat et al., 2025) berpendapat bahwa modernisasi administrasi publik melalui integrasi teknologi diharapkan mampu menjawab tantangan kompleksitas kebutuhan masyarakat modern.

Menurut (Natika, 2025) pelayanan publik merupakan wajah utama kehadiran negara di tengah masyarakat, yang kualitasnya menjadi indikator keberhasilan informasi birokrasi. Secara teoritis, pengoptimalan layanan publik yang berbasis digital bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih cepat, efisien, partisipatif, dan transparan. Di Indonesia, arah kebijakan untuk transformasi digital di sektor publik diperkuat melalui penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menurut (Putri & Setiaji, 2025) berpendapat bahwa, merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2028 dan perkembangannya, SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan (Haerunisa-2025, 2025) akuntabel melalui integrasi sistem informasi antar-instansi pemerintah. Implementasi ini menuntut adanya sinkronisasi data yang masif di seluruh level pemerintahan. (Khalida et al., 2025) pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen dan sistem manajemen antrean daring telah mengurangi waktu tunggu layanan hingga 70% diberbagai instansi pemerintahan daerah. Efisiensi tidak hanya menguntungkan pihak penyedia layanan, tetapi juga memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Aspek transparansi juga menjadi pilar utama dalam birokrasi. Dengan adanya sistem pelaporan dan pelacakan berbasis daring, potensi maladministrasi seperti pungutan liar dan penyimpangan prosedur dapat diminimalisir. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk menyediakan layanan yang berorientasi pada pengguna (*user-centric*). efektivitas layanan digital saat ini diukur melalui indikator kegunaan, kesederhanaan, dan konsistensi sistem. Meskipun potensi pemanfaatannya sangat besar, implementasi TIK dalam pelayanan publik masih menghadapi struktural yang serius. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, khususnya di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). (Wibowo & Damayanti (2022), 2025) berpendapat bahwa, selain faktor infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia (SDM) di sektor pemerintahan menjadi faktor determinan keberhasilan digitalisasi. Transformasi digital tidak hanya menyangkut pengadaan perangkat keras, tetapi juga perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja aparatur.

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan, kualitas pelayanan di tingkat ini sering kali menjadi tolak ukur utama persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Penelitian ini berfokus pada Kelurahan Kasemen, yang terletak di wilayah Kecamatan Kasemen, Kota Serang untuk memberi edukasi bagi masyarakat sekitar juga aparatur di kelurahan kasemen. Sebagai wilayah yang terus berkembang, implementasi teknologi informasi diarahkan untuk mendigitalisasi arsip dan sistem permohonan mandiri bagi warga. Dengan memanfaatkan sistem informasi, diharapkan terjadi efisiensi waktu operasional hingga 60% dibandingkan dengan metode manual. Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kasemen. Fokus kajian akan diarahkan

pada identifikasi hambatan implementasi serta strategi optimalisasi sistem informasi kelurahan guna menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan PKM ini dilaksanakan melalui pendekatan sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Kegiatan diawali dengan mengidentifikasi sederhana terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berbasis teknologi, yang dilakukan melalui observasi dan komunikasi langsung dengan masyarakat untuk menggali pengalaman, kendala, serta tingkat literasi digital masyarakat.

Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan materi sosialisasi yang difokuskan pada pengenalan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta manfaat penggunaannya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam pelayanan.

Pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara langsung melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, dan sesi tanya jawab dengan masyarakat. Materi disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan contoh-contoh yang paraktis agar mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam sehari-hari.

Untuk memastikan bahwa kegiatan ini efektif, dilakukannya evaluasi secara kualitatif melalui pengamatan partisipasi peserta, respons masyarakat selama kegiatan berlangsung, dan feedback dari diskusi tersebut. Evaluasi ini juga dilakukan untuk menilai peningkatan pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dan sekaligus mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi informasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen menunjukkan peningkatan kesadaran aparat desa terhadap sistem digital untuk layanan publik. Sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Kegiatan ini melibatkan berbagai unsur mulai dari perangkat desa dan masyarakat mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Sosialisasi ini mendorong komitmen untuk penerapan implementasi sistem baru di balai desa kelurahan kasemen, sosialisasi memperkenalkan sistem penilaian layanan berbasis digital seperti Website, aplikasi mobile, pengembangan layanan e-Governance dan sistem analisis data untuk mengukur kepuasan warga secara real-time.

Pengembangan teknologi website dan aplikasi mobile dalam sosialisasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen menjadi fokus utama untuk mentransformasi layanan publik menjadi lebih aksesibel dan efisien bagi warga. Pendekatan ini memanfaatkan platform digital terintegrasi yang dirancang khusus untuk kebutuhan desa, memungkinkan aparat mengelola layanan administratif secara mandiri sambil meningkatkan partisipasi masyarakat. (Sari et al., 2023) Peserta dibekali pengetahuan tentang e-governance, pemerintah harus semakin mengandalkan teknologi internet, seperti website atau aplikasi untuk langsung berinteraksi dengan public dan meningkatkan penyediaan informasi serta layanan pemerintah kepada warga, melalui platform terintegrasi untuk pengajuan surat

keterangan dan laporan kegiatan desa. Sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen merupakan inisiatif strategis untuk mendigitalisasi layanan publik di tingkat lokal. Kegiatan ini berhasil meningkatkan kapasitas aparatur desa dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan platform digital, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan. Pembahasan menyoroti transformasi dari proses manual ke sistem berbasis TI, dengan dampak nyata pada aksesibilitas layanan bagi warga.

Namun Masyarakat di Kelurahan Kasemen masih banyak yang awam terhadap penggunaan teknologi informasi, khususnya website dan aplikasi mobile untuk layanan publik desa. Hal ini menghambat adopsi digitalisasi SID dan platform e-government lainnya. Tantangan yang dihadapi :

1. Rendahnya literasi digital: Sebagian besar warga lansia dan pedesaan kurang familiar dengan navigasi website atau aplikasi mobile, menyebabkan ketergantungan pada layanan tatap muka manual.
2. Kurangnya akses perangkat: Tidak semua rumah tangga memiliki smartphone atau komputer, ditambah biaya data internet yang mahal di wilayah pinggiran.
3. Resistensi budaya: Kebiasaan konvensional membuat sebagian masyarakat enggan beralih, dengan kekhawatiran keamanan data pribadi pada platform online

Solusi yang dapat dilakukan yaitu :

1. Pelatihan literasi digital bertahap: Adakan workshop mingguan khusus lansia dengan tutor sebaya, fokus tutorial sederhana via video pendek di WhatsApp.
2. Penyediaan fasilitas desa: Siapkan sudut digital di Balai Desa dengan komputer gratis, Wi-Fi hotspot, dan staf bantu untuk akses aplikasi mobile.
3. Kampanye edukasi inklusif: Gunakan media sosial desa, spanduk, dan pengumuman masjid untuk demo live website SID, plus hotline bantuan.
4. Kolaborasi mitra: Kerja sama dengan provider seluler untuk paket data murah bagi warga miskin, serta integrasi aplikasi dengan WhatsApp Business untuk kemudahan awam.

Pengembangan website dan aplikasi mobile menjadi fokus lanjutan sosialisasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen, yang dirancang untuk mentransformasi layanan administratif menjadi lebih aksesibel bagi warga. Platform digital terintegrasi ini memungkinkan aparatur mengelola pengajuan surat keterangan, laporan kegiatan desa, dan monitoring anggaran secara mandiri, sambil mendorong partisipasi masyarakat melalui fitur user-friendly. Pendekatan e-governance ini sejalan dengan prinsip pemerintah modern yang mengandalkan internet untuk interaksi langsung dengan publik (Melinda Kartika Sari, 2025) Integrasi dengan sistem nasional seperti Siskeudes dan e-Musrenbang memperkuat ekosistem digital Kasemen, memastikan sinkronisasi data antar-level pemerintahan. Aparatur desa kini dilatih menganalisis data real-time untuk pengukuran kepuasan warga (IKM), dengan indikator seperti tingkat respons pengaduan dan efisiensi operasional. Hal ini mendukung transformasi birokrasi menuju model user-centric, di mana layanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat lokal seperti UMKM dan administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi di Balai Desa Kelurahan Kasemen berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi SID, website, dan aplikasi mobile,

dengan peningkatan efisiensi hingga 70%, transparansi data, dan partisipasi warga. Meski tantangan literasi digital masih ada, solusi pelatihan inklusif dan infrastruktur pendukung masih terus di kembangkan untuk memastikan keberlanjutan, Sosialisasi ini menjadikan model replikasi untuk desa lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Haerunisa-2025. (2025). *Transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui implementasi electSyarat, Satu Memperoleh, Guna Sarjana, Gelar Studi, Program Tata, Hukumronic government.*
- Khalida, K., Riska, M., Ajianing, N. A., Islam, U., Sumatera, N., Estate, M., & Serdang, D. (2025). *Strategi efektivitas pemungutan pajak daerah dan pajak negara untuk pembangunan ekonomi berkelanjutan.* 3(6).
- Melinda Kartika Sari, I. P. (2025). *TIMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) TERPUSAT DALAM PELAYANAN DI KANTOR DESA KEMBANGAN KECAMATAN SUKOMORO KABUPATEN MAGETAN.* *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 6(2).
- Natika, S. (2024). (2025). *Revolusi Digital dalam Pelayanan Publik : Solusi Cepat dan Transparan untuk Masyarakat Kepulauan.* 3.
- Putri, I., & Setiaji, P. (2025). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan melalui website Buku Tamu Digital di ATR/BPN Kudus.* *Abdimas Toddopuli: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(2), 309–320.
- Sadat, A., Lawelai, H., & Putra, A. (2025). *The Impact of Digital Governance on Public Service Efficiency : A Cross-Country Analysis.* 22–35.
- Sakir, A. R., & Kunci, K. (2024). *Tinjauan Literatur : Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik.* 6(2), 165–171.
- Sari, A. M., Kamila, M., Sawaluddin, S., & Yarni, L. (2023). *Bakat dan Minat.* *Sari, A. M., Kamila, M., Sawaluddin, & Yarni, L. (2023).*, 2(4), 227–238.
- Wibowo & Damayanti (2022). (2025). *Tantangan dan Strategi Implementasi SPBE dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia.* 7(6), 4648–4656.