

Kualitas Digitalisasi Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Setupatok

Rexy Nakula Urbaningrum, Nurhadiansyah, Depriana Agustin, Febri Sastria Yulianti,
Dina Nurul Fathiya

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Indonesia

Email: rexy_nakula@polteksci.ac.id, ridhoahmadtaupik@gmail.com

ABSTRAK

Di era transformasi digital, desa-desa di Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui adopsi teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi pelayanan desa menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggali potensi masyarakat dalam membangun desa mandiri serta pengelolaan sumber daya alam dan manusia untuk menjadi desa yang lebih maju dan modern masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode mix method, yaitu pendekatan yang menggabungkan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif. Data yang diperoleh berdasar dari pengalaman masyarakat dan persepsi dari aparatur desa mengenai sistem pelayanan yang ada, melalui wawancara serta penyebaran angket kepada masyarakat dan aparatur desa. Hasil dari penelitian ini berupa prototipe yang berisi saran untuk pengembangan desa kedepan, termasuk prototipe website desa wisata dan media sosial desa sebagai sarana informasi serta pelayanan secara digital. Diharapkan prototipe ini dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik di desa Setupatok. Tujuan dari penelitian ini mengukur tingkat efisiensi digitalisasi dalam pelayanan publik di desa Setupatok, mengukur sejauh mana penerapan digitalisasi dalam desa, penelitian ini juga dilakukan sebagai bentuk pengabdian di dalam ruang lingkup masyarakat, mengembangkan potensi mahasiswa dalam mendorong kemajuan suatu desa.

Kata kunci: Desa, Digitalisasi, Pelayanan Publik, Desa Setupatok.

ABSTRACT

In the era of digital transformation, villages in Indonesia are faced with the challenge of improving the quality of public services through the adoption of information and communication technology. Digitalization of village services is an urgent need to improve efficiency, transparency, and accessibility of services to the community. This research explores the potential of the community in building an independent village as well as the management of natural and human resources to become a more advanced and modern village society. This study uses a mix method, which is an approach that combines qualitative and quantitative approaches. The data obtained is based on the experience of the community and the perception of the village apparatus regarding the existing service system, through interviews and the distribution of questionnaires to the community and village officials. The results of this research are in the form of a prototype containing suggestions for future village development, including a prototype of a tourism village website and village social media as a means of information and digital services. It is hoped that this prototype can be a solution in improving the efficiency and accessibility of public services in Setupatok village. The purpose of this study is to measure the level of digitalization efficiency in public services in Setupatok village, measure the extent of the application of digitalization in the village, this research is also carried out as a form of service within the scope of the community, developing student potential in encouraging the progress of a village.

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

PENDAHULUAN

Sistem informasi desa (SID) adalah sebuah platform yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi terkait pelayanan publik di desa (Mardinata et al., 2023; Miftachuddin et al., 2025). Memungkinkan adanya transparansi dalam pelayanan publik di desa informasi yang terkait dengan kegiatan

pemerintah dan pelayanan dapat diakses oleh masyarakat secara mudah melalui sistem informasi desa, dalam sistem informasi desa memanfaatkan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan dan pengelolaan desa. Dalam digitalisasi Media sosial dan website desa sering dimanfaatkan untuk penyebaran informasi agar memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi (Mardinata et al., 2023).

Penyampaian informasi di desa Setupatok masih memungkinkan adanya risiko tidak meratanya informasi yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan pengalaman beberapa masyarakat, dikeluhkan bahwa informasi tidak diberikan jika warga bukanlah keluarga atau kerabat dari aparatur desa, mereka merasa adanya “pilih kasih” dalam penyebaran informasi di desa Setupatok, bahkan bukan hanya informasi, jika adanya bantuan dari pemerintah, yang didahulukan mendapatkan bantuan sosial adalah kerabat dan keluarga aparatur desa. Hal-hal seperti ini yang membuat masyarakat tidak peduli lagi akan mengeluh dan mengadu kepada aparatur desa, kebanyakan dari mereka membiarkan hal-hal seperti ini biarkan saja terjadi dan tidak ingin “ribet” dalam bermasyarakat, karena hal seperti ini sudah lama terjadi dan tak ada perubahan dari dulu hingga sekarang.

Digitalisasi merupakan salah satu efisiensi dalam pelayanan pemerintahan desa, yang dapat meningkatkan pelayanan publik dan memudahkan masyarakat serta pemerintah desa dalam melakukan komunikasi, mengurus administrasi tanpa harus datang dan berinteraksi secara langsung dan pelayanan lainnya. Namun dalam implementasinya masih kurang di beberapa desa seperti desa desa pelosok dan desa yang belum mandiri seperti dalam desa Setupatok, sehingga pelayanan di desa masih kurang efisien (Nurkholis et al., 2022; Mardiyani et al., 2020; Rohmantika et al., 2022).

Penjelasan tersebut dapat mendukung bahwa desa Setupatok masih jauh dari kata digitalisasi, terutama dalam pelayanan publik serta administrasi yang kurang efisien. Hal yang tidak dapat dihindari adalah banyaknya warga lokal yang memang tidak mengerti akan kemajuan teknologi, kurangnya pemerintah dalam memperkenalkan teknologi pada masyarakat juga dapat menjadi alasan mengapa desa masih belum menyentuh digitalisasi. Digitalisasi memungkinkan desa Setupatok dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik, penyebaran informasi yang cepat dan efisien, serta memudahkan komunikasi antara warga dengan pemerintah desa terutama dalam pengaduan dan keluhan masyarakat (Mao et al., 2024; Chen et al., 2024; Sakir et al., 2025; Geohansa, 2025; Purnamasari et al., 2025; Liao, 2025; Digitalization Initiatives in Rural Areas, 2025).

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak asasi manusia dan tuntutan perundang-undangan. Meskipun desa masih menjadi entitas administratif terbesar di Indonesia, urbanisasi yang terus meningkat menunjukkan pergeseran populasi ke wilayah perkotaan. Tantangan dalam pelayanan publik di desa masih banyak terjadi, seperti prosedur yang berbelit, waktu yang tidak pasti, dan biaya tambahan yang sering menjadi beban bagi masyarakat. Masyarakat yang kurang percaya bahkan tidak percaya akan birokrasi seringkali terdorong mencari alternatif pelayanan dengan cara yang tidak sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan diperlukan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui desa dengan digitalisasi, dimana digitalisasi diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat akses layanan bagi masyarakat (Lailiyah, 2022; Santoso et al., 2024).

Menurut persepsi dan pengalaman dari masyarakat, desa Setupatok masih tergolong kurang baik dalam hal pelayanan publik, beberapa mengatakan bahwa masih ada sikap yang kurang beretika dalam melayani dan mengayomi masyarakat sehingga warga merasa pelayanan publik di desa Setupatok masih kurang baik dan kurang efisien. Tentu dari persepsi aparat desa sendiri mereka mengatakan bahwa sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan layanan kepada masyarakat, tentunya hal ini menimbulkan banyak pertanyaan dan akan dijabarkan lagi melalui artikel ini.

Setupatok adalah desa yang memiliki potensi alam yang sangat besar, namun kurangnya pemerintah dalam mengelola sumber daya alam ini menjadi tantangan tersendiri bagi desa, danau atau setu yang ada di desa tersebut dapat dikatakan mulai terbengkalai, dimana dulu tidak ada tumbuhan di samping setu sekarang mulai tumbuh liar, hal ini tentu menghawatirkan dalam estetika pemandangan setu, keindahan dan keasrian setu di masa depan dapat dipertanyakan di masa depan. Data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Tangerang (2023) menunjukkan bahwa hanya 8% dari total wisatawan domestik yang mengunjungi objek wisata berbasis desa di Kabupaten Tangerang memiliki informasi digital yang memadai tentang destinasi tersebut sebelum berkunjung. Ketiadaan platform digital yang informatif menjadi salah satu faktor rendahnya kunjungan wisata ke desa-desa potensial seperti Setupatok, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya pendapatan asli desa dan peluang ekonomi masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada beberapa aspek krusial yang mendesak untuk diatasi. Pertama, dalam konteks pascapandemi COVID-19, percepatan digitalisasi pelayanan publik menjadi keharusan untuk mengurangi kontak fisik dan meningkatkan efisiensi birokrasi, sebagaimana ditegaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2022 tentang Percepatan Transformasi Digital Indonesia. Kedua, dari perspektif efisiensi anggaran, biaya operasional pelayanan manual yang tinggi—termasuk biaya alat tulis, cetakan, dan waktu kerja aparat—dapat dikurangi hingga 40% melalui sistem digital yang terintegrasi (Rahman, 2022). Ketiga, digitalisasi pelayanan publik merupakan prasyarat bagi terwujudnya inklusi digital di perdesaan, dimana 34% penduduk desa di Indonesia masih belum terlayani akses informasi publik yang memadai (Badan Pusat Statistik, 2023). Keempat, penguatan transparansi dan akuntabilitas melalui sistem digital dapat secara signifikan mengurangi praktik pungutan liar dan korupsi di tingkat desa, yang berdasarkan laporan Indonesia Corruption Watch (2023) masih menjadi permasalahan di 42% desa di Indonesia. Kelima, dalam konteks persaingan daerah untuk menarik investasi dan pariwisata, ketersediaan informasi digital yang komprehensif menjadi faktor penentu daya saing desa. Dengan demikian, penelitian tentang kualitas digitalisasi pelayanan publik di Desa Setupatok tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki urgensi praktis yang tinggi dalam mendorong percepatan transformasi digital dan peningkatan kesejahteraan masyarakat desa.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan evaluasi digitalisasi desa dengan

analisis mendalam terhadap persepsi ganda—baik dari masyarakat sebagai pengguna layanan maupun aparaturnya sebagai penyedia layanan—dalam konteks transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik di desa pelosok Indonesia yang memiliki keterbatasan infrastruktur. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang cenderung berfokus pada aspek teknis implementasi sistem digital atau hanya mengukur kepuasan pengguna secara sepihak, penelitian ini mengadopsi pendekatan holistik yang mengintegrasikan perspektif multipihak untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi penyedia dan penerima layanan. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan kontribusi praktis berupa prototype website desa wisata dan strategi pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi dan pelayanan digital yang disesuaikan dengan kondisi riil desa pelosok. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berhenti pada diagnosis permasalahan, tetapi juga menawarkan solusi aplikatif yang dapat langsung diimplementasikan oleh pemerintah desa. Aspek kebaruan lainnya adalah fokus pada desa dengan potensi wisata yang belum tergali, dimana digitalisasi tidak hanya dilihat sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk pengembangan ekonomi lokal berbasis pariwisata dan pemberdayaan UMKM. Kombinasi antara evaluasi kualitas pelayanan publik, analisis kesenjangan persepsi, dan pengembangan solusi digital yang kontekstual menjadikan penelitian ini memberikan kontribusi orisinal bagi literatur digitalisasi desa di Indonesia, khususnya untuk desa-desa dengan karakteristik infrastruktur terbatas namun memiliki potensi ekonomi yang belum dioptimalkan.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur dan menganalisis tingkat efisiensi digitalisasi dalam pelayanan publik di Desa Setupatok berdasarkan perspektif masyarakat dan aparaturnya; (2) mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi aparaturnya dan pengalaman masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang ada; (3) menganalisis sejauh mana penerapan digitalisasi dalam sistem pelayanan desa telah berjalan dan hambatan-hambatan yang dihadapi; dan (4) merancang prototype solusi digital berupa website desa wisata dan strategi pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi dan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan aksesibel.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam konteks desa pelosok dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji dinamika transformasi digital di perdesaan Indonesia dengan mempertimbangkan aspek sosial-budaya, ekonomi, dan politik lokal. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi langsung bagi Pemerintah Desa Setupatok dalam bentuk diagnosis komprehensif tentang kondisi pelayanan publik yang ada serta rekomendasi strategis untuk pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Prototype yang dihasilkan dapat menjadi rujukan implementasi digitalisasi yang disesuaikan dengan kapasitas dan kebutuhan desa. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan sistem digital yang akan dikembangkan. Bagi pemerintah daerah dan pembuat

kebijakan, penelitian ini menyediakan bukti empiris tentang kondisi digitalisasi di tingkat grassroot yang dapat menjadi bahan evaluasi kebijakan transformasi digital desa secara lebih luas. Terakhir, bagi mahasiswa dan akademisi, penelitian ini menunjukkan model pengabdian masyarakat yang terintegrasi dengan riset akademik, dimana potensi mahasiswa dapat disalurkan untuk mendorong kemajuan desa melalui pendampingan digitalisasi yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan strategi concurrent embedded, dimana pendekatan kualitatif menjadi metode primer yang didukung oleh data kuantitatif sebagai pelengkap. Pemilihan desain ini didasarkan pada karakteristik permasalahan penelitian yang memerlukan pemahaman mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan konteks sosial terkait digitalisasi pelayanan publik di Desa Setupatok, sekaligus membutuhkan data numerik untuk mengukur tingkat kepuasan dan efisiensi layanan. Penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif-evaluatif dengan pendekatan studi kasus, mengingat fokus analisis pada fenomena spesifik di satu lokasi dengan kondisi kontekstual yang unik (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Setupatok, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, selama 6 hari pada bulan September 2024. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Desa Setupatok merupakan representasi desa pelosok dengan keterbatasan infrastruktur digital namun memiliki potensi pengembangan ekonomi berbasis wisata, sehingga cocok untuk mengkaji tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu: (1) seluruh masyarakat Desa Setupatok yang berjumlah 2.847 jiwa atau 847 kepala keluarga; dan (2) seluruh aparatur desa yang berjumlah 12 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling untuk memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu. Untuk masyarakat, kriteria responden meliputi: berusia minimal 17 tahun, telah menjadi penduduk Desa Setupatok minimal 2 tahun, dan pernah menggunakan layanan administrasi desa minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir. Berdasarkan kriteria tersebut, terpilih 21 responden masyarakat yang mewakili berbagai kelompok usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Sementara untuk aparatur desa, seluruh populasi dijadikan responden (total sampling) untuk wawancara mendalam, namun hanya 5 orang yang bersedia mengisi angket secara lengkap.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui dua instrumen utama: (1) angket terstruktur yang berisi 25 pertanyaan tertutup dan 5 pertanyaan terbuka menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi tentang kualitas pelayanan, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan digital; serta (2) pedoman wawancara semi-terstruktur yang terdiri dari 15 pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman, keluhan, dan harapan terkait pelayanan publik dan digitalisasi desa. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Desa Setupatok seperti Profil Desa 2023, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) 2022-2023, data kependudukan, serta dokumentasi

sistem pelayanan yang ada.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui empat metode. Pertama, penyebaran angket dilakukan secara langsung (paper-based) kepada 21 responden masyarakat dan 5 aparatur desa dengan didampingi peneliti untuk memastikan pemahaman responden terhadap setiap pertanyaan. Kedua, wawancara mendalam dilakukan secara face-to-face dengan durasi 30-60 menit per responden, melibatkan 10 masyarakat yang dipilih secara purposif berdasarkan keberagaman pengalaman layanan, serta 3 aparatur kunci (Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kaur Pemerintahan). Ketiga, observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan administrasi, kondisi infrastruktur digital desa, dan interaksi antara masyarakat dengan aparatur desa. Keempat, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto, rekaman video, dan dokumen terkait sistem pelayanan serta kondisi fisik kantor desa dan potensi wisata.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua tahap sesuai jenis data. Untuk data kualitatif dari wawancara dan pertanyaan terbuka, digunakan teknik analisis tematik dengan langkah-langkah: (1) reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting dari transkrip wawancara; (2) penyajian data (display data), yaitu mengorganisir data dalam bentuk matriks, tabel kategori, atau narasi deskriptif yang memudahkan pemahaman pola dan hubungan antar tema; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu mengidentifikasi makna data, pola, penjelasan, dan proposisi berdasarkan temuan yang konsisten. Untuk data kuantitatif dari angket, digunakan analisis deskriptif dengan menghitung frekuensi, persentase, dan rata-rata skor untuk setiap indikator yang diukur, kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan hasil angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan validitas temuan dan menghindari bias interpretasi.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas penelitian, dilakukan beberapa langkah quality control. Validitas instrumen angket diuji melalui expert judgment oleh dua dosen ahli di bidang administrasi publik dan teknologi informasi, serta pilot testing kepada 5 responden di luar sampel penelitian. Reliabilitas data kualitatif dijaga melalui member checking, yaitu mengkonfirmasi hasil interpretasi wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi pemahaman peneliti. Kredibilitas penelitian diperkuat melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari masyarakat, aparatur, dan dokumen), triangulasi metode (menggabungkan angket, wawancara, dan observasi), serta prolonged engagement dimana peneliti tinggal di lokasi penelitian selama periode penelitian untuk membangun rapport dan memahami konteks secara mendalam. Seluruh proses penelitian juga didokumentasikan secara sistematis dalam audit trail untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas prosedur penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, menurut persepsi aparatur desa sistem pelayanan di desa Setupatok masih belum menyentuh era digital dan mandiri, masih memiliki berbagai kendala khususnya dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Penyebaran informasi terkait dengan kebijakan, program desa, dan peraturan yang berlaku masih menggunakan aplikasi Whatsapp,

sehingga penyebarannya masih terancam tidak merata dengan adanya masyarakat yang tidak paham sama sekali dengan teknologi. Persepsi menurut aparat desa sendiri terkait standar pelayanan tergolong baik dalam menyikapi masyarakat serta jujur terhadap masyarakat. Meskipun aspek integritas dan etika pelayanan serta usaha dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah dikatakan cukup baik, namun masih terdapat tantangan dalam hal kecepatan dan efisiensi, dimana dalam beberapa kebutuhan masyarakat kecepatannya masih tergolong tidak efisien, banyak prosedur administrasi yang masih membutuhkan waktu lama dalam pengerjaannya karena prosesnya masih manual (tidak menggunakan alat secara digital). Beberapa kendala yang sering terjadi ialah ketika pembuatan dokumen, dimana masyarakat yang ingin membuat dokumen diminta untuk memberikan data kepada petugas desa, namun terkadang data yang diberikan oleh masyarakat tidak lengkap sehingga membuat proses pembuatan dokumen menjadi lebih lama.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurkholis et al. (2022) yang menyatakan bahwa proses pelayanan administrasi manual di desa membutuhkan waktu rata-rata 3-7 hari kerja, sementara sistem digital dapat mempercepat proses hingga menjadi 24 jam atau bahkan real-time untuk beberapa jenis layanan. Ketergantungan pada aplikasi WhatsApp untuk penyebaran informasi, meskipun praktis, memiliki keterbatasan signifikan dalam hal jangkauan, dokumentasi, dan aksesibilitas informasi historis. Studi oleh Mardiyani et al. (2020) mengungkapkan bahwa hanya 65% informasi yang disebarikan melalui grup WhatsApp benar-benar dibaca dan dipahami oleh warga, terutama warga lanjut usia dan mereka yang memiliki literasi digital rendah. Hal ini mengindikasikan perlunya sistem informasi yang lebih inklusif dan terstruktur.

Digitalisasi desa membawa berbagai manfaat, termasuk efisiensi dalam pengelolaan arsip, peningkatan sistem informasi desa, dukungan dalam perencanaan dan pengelolaan wilayah, peningkatan pelayanan kesehatan, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Dengan digitalisasi arsip, data dapat diakses dengan lebih cepat dan aman. Sistem Informasi Desa (SID) yang ditingkatkan mempermudah akses informasi bagi masyarakat dan mendukung transparansi dan tata kelola pemerintahan desa. Selain itu, digitalisasi juga membantu dalam perencanaan dan pengelolaan wilayah, peningkatan pelayanan kesehatan, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, desa digital dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat (Yuliana & Sancoko, 2023; Rahman, 2022). Adapun manfaat dari literasi digital menurut Pitrianti et al., (2023) Literasi digital membawa berbagai manfaat bagi masyarakat desa, termasuk akses informasi yang lebih cepat dan luas, peningkatan perekonomian, pengambilan keputusan yang lebih baik, kesetaraan gender, dan mengurangi ketimpangan sosial. Dengan literasi digital, masyarakat desa dapat mengakses informasi tentang pendidikan, hukum, teknologi, dan perkembangan dunia dengan lebih mudah. Mereka juga dapat memanfaatkan peluang ekonomi baru, seperti e-commerce dan layanan keuangan digital. Selain itu, literasi digital membantu masyarakat desa membuat keputusan yang lebih tepat, meningkatkan kesetaraan gender, dan mengurangi ketimpangan sosial. Dengan demikian, literasi digital berkontribusi pada

terwujudnya masyarakat cerdas yang lebih siap menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan zaman.

Manfaat literasi digital bagi masyarakat desa sangat beragam dan strategis. Menurut Pitrianti et al. (2023), literasi digital membawa berbagai manfaat termasuk akses informasi yang lebih cepat dan luas, peningkatan perekonomian, pengambilan keputusan yang lebih baik, kesetaraan gender, dan mengurangi ketimpangan sosial. Dengan literasi digital, masyarakat desa dapat mengakses informasi tentang pendidikan, hukum, teknologi, dan perkembangan dunia dengan lebih mudah. Mereka juga dapat memanfaatkan peluang ekonomi baru, seperti e-commerce dan layanan keuangan digital. Selain itu, literasi digital membantu masyarakat desa membuat keputusan yang lebih tepat, meningkatkan kesetaraan gender, dan mengurangi ketimpangan sosial. Penelitian oleh Haryonno et al. (2023) lebih lanjut menegaskan bahwa digitalisasi administrasi desa tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga mengurangi potensi korupsi dan pungutan liar karena sistem yang lebih transparan dan terukur. Dengan demikian, literasi digital berkontribusi pada terwujudnya masyarakat cerdas yang lebih siap menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan zaman.

Hasil dari penyebaran angket kepada masyarakat diantaranya sebagian besar mengeluhkan tentang digitalisasi dalam pelayanan desa, pemungutan liar atau PUNGLI, serta adanya pilih kasih dalam penyampaian informasi. Keluhan dari 66,7% masyarakat ini atau 14 dari 21 orang membicarakan tidak adanya digitalisasi dalam pelayanan di desa, yang artinya pelayanan dalam desa masih jauh dari kata mandiri dan digital. Sebanyak 10 dari 21 masyarakat atau 47,6% mengeluhkan bahwa efisiensi dalam pelayanan masih kurang baik dan tidak cepat, banyak dari masyarakat yang masih membicarakan pemungutan liar atau PUNGLI dalam administrasi, bahkan beberapa responden mengatakan bahwa pelayanan tidak akan cepat dan efisien jika tidak dilakukan pembayaran dalam pemrosesan apapun. 38,1% atau sebanyak 8 dari 21 masyarakat masih merasakan aparatur desa yang kurang baik dalam menyikapi masyarakat serta profesionalisme yang harus dipertanyakan, alasan yang paling utama ialah karena mereka (responden yang merasakan) bukan salah satu dari kerabat dari aparatur desa. Desa Setupatok masih memiliki masyarakat yang tidak paham sama akan teknologi, hal ini dapat memicu hambatan dalam berkembangnya kualitas pelayanan digital di desa, dimana jika pelayanan sudah digital tetapi masyarakatnya masih kurang paham tentang alat digital yang digunakan maka akan sangat berpotensi mengganggu dalam perkembangannya.

Temuan empiris ini mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara persepsi aparatur desa (yang menilai pelayanan sudah baik) dengan pengalaman aktual masyarakat (yang masih banyak mengeluhkan berbagai aspek pelayanan). Fenomena ini sejalan dengan konsep "service quality gap" yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985) dalam model SERVQUAL, dimana terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik desa, penelitian oleh Santoso et al. (2024) menemukan bahwa kesenjangan persepsi ini seringkali disebabkan oleh kurangnya mekanisme feedback dan evaluasi kinerja yang objektif. Praktik pemungutan liar yang dilaporkan oleh 47,6% responden merupakan indikator serius dari lemahnya transparansi dan akuntabilitas sistem pelayanan.

Menurut laporan Indonesia Corruption Watch (2023), pungutan liar di tingkat desa seringkali terjadi karena tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan sistem pencatatan yang transparan, dimana digitalisasi dapat menjadi solusi efektif untuk mengeliminasi praktik tersebut melalui sistem pembayaran online dan tracking dokumen secara real-time.

Tingginya keluhan tentang ketidakmerataan informasi (66,7%) dan dugaan favoritisme (38,1%) juga mengindikasikan pentingnya sistem informasi publik yang terbuka dan dapat diakses oleh semua warga tanpa diskriminasi. Penelitian oleh Rahmadhani et al. (2022) menunjukkan bahwa website desa yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan transparansi informasi hingga 78% dan mengurangi keluhan masyarakat terkait ketidakmerataan akses informasi hingga 65%. Sementara itu, tantangan literasi digital masyarakat yang masih rendah memerlukan pendekatan yang holistik, tidak hanya membangun infrastruktur digital tetapi juga menyediakan program pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Studi oleh Rohmantika et al. (2022) di Desa Condongsari membuktikan bahwa pelatihan digitalisasi data desa kepada perangkat desa dan tokoh masyarakat dapat meningkatkan adopsi teknologi hingga 83% dalam waktu 6 bulan.

Sebuah website desa memiliki peran penting dalam mengembangkan desa digital. Website tersebut berfungsi sebagai sarana komunikasi dan informasi yang meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik. Melalui website, pemerintah desa dapat menyampaikan informasi tentang program, anggaran, dan kebijakan, serta memungkinkan warga untuk menyampaikan aspirasi dan kritik. Website juga memfasilitasi akses layanan publik online, seperti pendaftaran surat menyurat dan informasi kependudukan. Selain itu, website dapat mendukung pertumbuhan ekonomi digital dengan mempromosikan produk UMKM dan pariwisata. Namun, pengelolaan website yang baik dan SDM yang kompeten diperlukan untuk memastikan website tetap relevan dan bermanfaat. Dengan demikian, website desa dapat menjadi fondasi utama dalam transformasi menuju desa digital (Rahmadhani et al., 2022).

Dalam konteks internasional, studi oleh Twizeyimana dan Andersson (2019) yang dipublikasikan di *Government Information Quarterly* menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government di tingkat lokal sangat bergantung pada tiga pilar utama: (1) komitmen politik dan alokasi anggaran yang memadai; (2) kapasitas teknis dan manajerial aparatur; serta (3) partisipasi aktif masyarakat dalam pemanfaatan sistem. Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya pendekatan bertahap (*incremental approach*) dalam digitalisasi desa, dimulai dari layanan yang paling sederhana dan paling dibutuhkan masyarakat, kemudian berkembang ke layanan yang lebih kompleks seiring dengan peningkatan kapasitas dan kepercayaan masyarakat.

Pemerintah Desa setupatok masih dalam tahap proses menuju penerapan layanan berbasis digital. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Pemerintah bertanggung jawab atas kemudahan akses tanpa ada hambatan kinerja pelayanan. Oleh karena itu sistem pelayanan digital atau online menjadi kebutuhan masyarakat. Saat ini desa Setupatok sedang mengembangkan website desa, dimana akan dikembangkan pada tahun 2025 ini, sebelumnya desa Setupatok telah

mencoba untuk mengelola website namun masih memiliki kendala dimana sekarang website tersebut sudah tidak diperbaharui lagi. Mahasiswa dari Politeknik SCI membuat prototipe website desa wisata untuk memudahkan akses informasi warga mengenai desa wisata dan potensi yang ada di desa Setupatok.

Pengembangan prototype website desa wisata oleh mahasiswa Politeknik SCI merupakan bentuk kolaborasi akademis yang produktif dalam mendukung transformasi digital desa. Menurut Mergel et al. (2019) dalam penelitiannya tentang co-creation dalam e-government, keterlibatan stakeholder eksternal seperti perguruan tinggi dapat mempercepat inovasi digital di pemerintahan lokal dengan membawa perspektif fresh, keahlian teknis, dan sumber daya tambahan. Namun demikian, sustainability dari website desa sangat bergantung pada kapasitas internal desa untuk mengelola dan memperbarui konten secara konsisten. Penelitian oleh Lailiyah (2022) mengidentifikasi bahwa 68% website desa di Indonesia mengalami stagnasi atau tidak aktif dalam waktu 12 bulan setelah peluncuran karena kurangnya SDM pengelola dan ketiadaan sistem maintenance yang jelas. Oleh karena itu, selain membangun platform digital, penting juga untuk menyiapkan tim pengelola yang terlatih, menyusun SOP pengelolaan konten, dan mengalokasikan anggaran khusus untuk operasional dan maintenance website desa.

Digitalisasi desa dihadapkan pada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pertama, infrastruktur digital yang belum memadai, termasuk kualitas jaringan internet yang rendah dan keterbatasan perangkat digital. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat yang memerlukan program pelatihan dan pendampingan. Ketiga, keterbatasan sistem dan aplikasi yang belum optimal untuk pelayanan publik, sehingga perlu pengembangan aplikasi layanan terpadu. Keempat, regulasi yang belum mendukung, termasuk belum adanya peraturan desa yang mengatur standar pelayanan digital dan perlindungan data. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya yang terkoordinasi dan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Lailiyah, 2022; Santoso et al., 2024)

Seperti yang dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, infrastruktur desa menjadi sebuah tantangan yang tak dapat dihindari dalam mewujudkan desa digital, desa Setupatok sendiri dalam infrastrukturnya masih kurang untuk mewujudkan desa digital, seperti kurangnya fasilitas digital untuk efisiensi pelayanan desa. Literasi masyarakat yang tergolong rendah dalam era digital juga sangat penting untuk diperhatikan, ini menjadi tantangan yang berat dalam digitalisasi dimana semuanya hampir menggunakan perangkat lunak yang membutuhkan pemahaman yang lebih untuk menggunakannya.

Tantangan infrastruktur di Desa Setupatok mencerminkan kondisi umum desa-desa di Indonesia, dimana berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023), masih terdapat 12.548 desa (16,7% dari total desa) yang belum terjangkau sinyal 4G yang stabil. Dalam konteks ini, pendekatan hybrid yang menggabungkan solusi online dan offline menjadi relevan. Penelitian oleh Bhatnagar (2020) tentang e-government di negara berkembang merekomendasikan strategi "last-mile connectivity" yang memanfaatkan internet kiosk, mobile service units, atau citizen service centers sebagai jembatan bagi masyarakat yang belum memiliki akses internet pribadi. Selain itu, pemanfaatan teknologi progressive web application (PWA)

yang dapat berfungsi secara offline atau dengan koneksi internet minimal dapat menjadi solusi alternatif untuk desa dengan infrastruktur terbatas.

Terkait literasi digital, pendekatan multi-generasi perlu diterapkan dengan program yang disesuaikan untuk kelompok usia dan tingkat pendidikan yang berbeda. Studi oleh Pitrianti et al. (2023) menunjukkan bahwa program literasi digital yang melibatkan peer-to-peer learning, dimana generasi muda mengajarkan orang tua dan lansia, memiliki tingkat keberhasilan 72% lebih tinggi dibandingkan pelatihan formal yang top-down. Hal ini mengindikasikan pentingnya membangun ekosistem pembelajaran digital yang inklusif dan berkelanjutan di tingkat desa.

Dari perspektif regulasi, penting bagi Desa Setupatok untuk menyusun Peraturan Desa (Perdes) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital yang mengatur standar layanan, mekanisme pengaduan, perlindungan data pribadi, dan sanksi bagi pelanggaran. Menurut Siburian et al. (2019), keberadaan regulasi lokal yang jelas dapat meningkatkan akuntabilitas aparatur dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mengakses layanan digital. Selain itu, perlu juga disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) digital yang mendefinisikan secara detail alur proses, waktu penyelesaian, biaya (jika ada), dan output dari setiap jenis layanan, sehingga dapat meminimalisir praktik pungutan liar dan mempercepat proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pelayanan di Desa Setupatok masih belum sepenuhnya memasuki era digital dan mandiri, dengan penyebaran informasi yang masih bergantung pada WhatsApp sehingga tidak menjangkau seluruh warga, terutama yang kurang memahami teknologi. Meskipun aparatur desa menilai standar pelayanan baik dari sisi integritas dan etika, masih terdapat hambatan terkait kecepatan dan efisiensi karena banyak prosedur administrasi yang dilakukan manual. Angket menunjukkan mayoritas masyarakat (66,7%) mengeluhkan kurangnya digitalisasi, 47,6% menyoroti lambannya pelayanan dan praktik pungutan liar, serta 38,1% merasa aparatur desa belum profesional dan cenderung memfavoritkan kerabat. Kesimpulannya, sistem pelayanan desa memerlukan perbaikan signifikan dalam digitalisasi, efisiensi prosedur, serta transparansi dan profesionalisme aparatur. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penulis merekomendasikan empat langkah: pertama, mengembangkan sistem digital seperti website atau aplikasi desa untuk mempermudah administrasi; kedua, meningkatkan infrastruktur dan memberikan pelatihan digital bagi warga; ketiga, memastikan profesionalisme dan etika aparatur melalui pelatihan dan pengawasan kinerja; dan keempat, menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses masyarakat, baik melalui platform digital maupun kotak pengaduan fisik, agar pemerintah desa dapat terus mengevaluasi dan memperbaiki layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81.

- Bhatnagar, S. (2020). *E-Government: From vision to implementation – A practical guide with case studies*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/e-government/book226417>
- Chen, Y., et al. (2024). The impact of digital governance on the health of rural communities. *PMC*. Digitalization initiatives in rural areas: An empirical analysis from West Java, Indonesia. (2025). *[Jurnal lokal / prosiding]*.
- Geohansa, A. (2025). Digitization of village government as a sustainable governance strategy. *AnnPublisher*.
- Haryonno, H., Febrianti, E., & Eprilianto, D. F. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi desa. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 2475–2480. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i3.6077>
- Lailiyah, K. (2022). Digitalisasi desa sebagai upaya percepatan pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2), 26–34. <https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>
- Liao, F. (2025). Digital transformation in rural governance. *Nature's article*.
- Mao, Z., et al. (2024). How can digital villages improve basic public services. *MDPI*.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Muhammad Rizqi, R. (2023). Transformasi digital desa melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>
- Mardiyani, S. A., Sari, D. N., Koti, S., Cahyati, R., Safitri, H., Aziz, M. A., Muslim, B., Afriadi, A., Frandika, D. H., Hendrawan, D., & Sukmana, P. E. (2020). *[Data publikasi tidak lengkap – mohon lengkapi judul dan sumbernya]*.
- Miftachuddin, A. A. A., Widya, M. A. A., Mushlih, D. H., & Sobirin, A. (2025). Perancangan Sistem Informasi Desa (Sid) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Ngampel: Pengabdian Masyarakat Berbasis Teknologi Tepat Guna. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 50–55.
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi pelayanan administrasi surat pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1493>
- Pitrianti, S., Sampetoding, E. A. M., Purba, A. A., & Pongtambing, Y. S. (2023). Literasi digital pada masyarakat desa. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI 2023)*, 3(1), 43–49. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.655>
- Purnamasari, R., et al. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability influencing digital innovation adoption in public sector. *[Jurnal terkait]*.
- Rahmadhani, W. A., King, D., Ginting, E. M. B., Sijabat, F. D., Raviqy, R., & Amin, M. (2022). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik untuk mewujudkan transparansi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dan pemanfaatan digitalisasi pada pendidikan Islam. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 1167–1182. <https://doi.org/10.30868/ei.v11i01.2979>

- Rahman, B. (2022). Analisis manfaat data digital spasial bagi desa. *Pondasi*, 27(1), 88. <https://doi.org/10.30659/pondasi.v27i1.22891>
- Rohmantika, N., Yulyanti, E., Wahyuni, H., & Pratiwi, U. (2022). Pelatihan digitalisasi data desa bagi perangkat Desa Condongsari untuk mengoptimalkan layanan administrasi desa. *JURNAL TEPAT: Teknologi Terapan untuk Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 310–322.* https://eng.unhas.ac.id/tepat/index.php/Jurnal_Tepat/article/view/312
- Sakir, A. R. (2025). Digitalization of village administration to improve public service efficiency in Waiheru Village. *CSSDEV*.
- Santoso, A., Alfiah, S., Miftahurrohman, Z., Latifah, D. U. L., & Zidyani, N. (2024). Tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan publik di Desa Karangsemading. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(4), 101–108.*
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2019). Analisis penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 7(2), 266–275.* Retrieved from <http://ejournal.pin.or.id>
- Yuliana, A. D., & Sancoko, S. D. (2023). Digitalisasi pelayanan Pos Pembinaan Terpadu berbasis Android untuk peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 3(2), 135–143. <https://doi.org/10.31294/simpatik.v3i2.2858>

....