

Peningkatan Literasi Digital Untuk Efektivitas Pelayanan Publik Desa

Hery Sunandar^{1,*}, Murdan²

¹Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Budi Darma

²Sistem informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Budi Darma

Email : ¹*herysun1975@gmail.com, ²Murdanibudidarma@gmail.com

(*: herysun1975@gmail.com)

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi pelayanan publik hingga tingkat pemerintahan desa. Namun, keterbatasan literasi digital aparatur dan masyarakat sering menghambat penerapan layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan meningkatkan literasi digital aparatur Desa Naga Timbul untuk mendukung efektivitas pelayanan publik desa. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan capacity building melalui (1) pelatihan literasi digital dasar dan lanjutan, (2) pendampingan penggunaan aplikasi administrasi dan sistem informasi desa, (3) edukasi keamanan serta etika digital, dan (4) evaluasi efektivitas layanan berbasis indikator kinerja. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test kompetensi, observasi proses layanan, serta pengukuran persepsi kepuasan aparatur dan masyarakat terhadap kualitas layanan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman aparatur dalam pemanfaatan aplikasi administrasi digital, perbaikan kemampuan pengelolaan data dan dokumentasi layanan, serta meningkatnya kesadaran keamanan dan etika digital. Implementasi praktik layanan berbasis digital juga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan keterlacakan dokumen pelayanan. Dengan demikian, program ini berkontribusi dalam memperkuat kapasitas digital aparatur desa dan mendorong pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Rekomendasi ke depan meliputi penguatan infrastruktur TIK, standarisasi prosedur layanan digital, serta pendampingan berkelanjutan untuk memastikan adopsi teknologi berjalan konsisten.

Kata Kunci : Literasi digital, Pelayanan publik desa, Capacity building, Transformasi digital pemerintahan, Keamanan dan etika digital

Abstract

The development of Information and Communication Technology (ICT) has driven the transformation of public services, including at the village government level. However, limited digital literacy among village officials and the community often hinders the implementation of effective, transparent, and accountable services. This Community Service Program (PkM) aims to enhance the digital literacy of officials in Naga Timbul Village to support the effectiveness of village public services. The implementation method applies a capacity-building approach through: (1) basic and advanced digital literacy training; (2) assistance in the use of administrative applications and village information systems; (3) education on digital security and ethics; and (4) evaluation of service effectiveness based on performance indicators. The evaluation was conducted using pre-test and post-test competency assessments, observation of service processes, and measurement of officials' and community members' satisfaction perceptions regarding service quality. The results indicate an improvement in officials' understanding of digital administrative applications, enhanced capability in data management and service documentation, and increased awareness of digital security and ethics. The implementation of digital-based service practices also accelerated administrative processes and improved service document traceability. Therefore, this program contributes to strengthening the digital capacity of village officials and promoting more effective and responsive public services. Future recommendations include strengthening ICT infrastructure, standardizing digital service procedures, and providing continuous mentoring to ensure consistent technology adoption.

Keywords: Digital literacy, Village public services, Capacity building, Digital government transformation, Digital security and ethics.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk pada level pemerintahan desa. Konsep literasi digital tidak lagi dimaknai sekadar kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup kecakapan dalam mengakses, mengevaluasi, memproduksi, dan memanfaatkan informasi secara kritis, etis, dan produktif dalam ruang digital. Literasi digital menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel di era transformasi digital pemerintahan. Secara konseptual, literasi digital meliputi kompetensi teknis, kognitif, dan sosial-emosional dalam penggunaan teknologi digital (Gilster, 1997), (Eshet, 2004).

Dalam konteks administrasi publik, literasi digital aparatur berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses birokrasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat melalui platform digital (West, 2005), (Nations, 2020). Transformasi menuju e-government dan digital government juga menuntut kesiapan sumber daya manusia di tingkat lokal agar mampu mengadopsi sistem berbasis teknologi secara optimal (Fountain, 2001), (Janowski, 2015).

Desa Naga Timbul sebagai salah satu desa yang tengah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menghadapi tantangan dalam aspek literasi digital aparatur dan masyarakat. Permasalahan yang teridentifikasi meliputi: (1) keterbatasan pemahaman aparatur desa terhadap pemanfaatan aplikasi administrasi digital; (2) rendahnya kemampuan dalam pengelolaan data dan informasi berbasis sistem; (3) kurang optimalnya pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi pelayanan publik; serta (4) minimnya kesadaran keamanan dan etika digital. Kondisi ini berdampak pada proses pelayanan yang masih manual, lambat, dan kurang terdokumentasi secara sistematis.

Urgensi kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kapasitas digital aparatur desa sebagai aktor utama pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi digital aparatur pemerintah lokal berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Bélanger & Carter, 2009), (Venkatesh, 2003). Selain itu, literasi digital yang baik juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan partisipatif (Castells, 2010). Oleh karena itu, intervensi berbasis pelatihan, pendampingan, dan implementasi sistem digital menjadi langkah strategis dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di tingkat desa.

Secara rasional, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang dengan pendekatan *capacity building* melalui: (1) pelatihan literasi digital dasar dan lanjutan bagi aparatur desa; (2) pendampingan penggunaan aplikasi administrasi dan sistem informasi desa; (3) edukasi keamanan dan etika digital; serta (4) evaluasi efektivitas pelayanan berbasis indikator kinerja layanan. Pendekatan ini sejalan dengan model pengembangan kompetensi digital yang menekankan integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam penggunaan teknologi (Eshet, 2004), (Ferrari, 2013).

Berdasarkan permasalahan dan urgensi yang telah diuraikan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diarahkan untuk memberikan solusi konkret dalam meningkatkan kapasitas literasi digital aparatur Desa Naga Timbul sebagai fondasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada penguatan pemahaman konseptual serta sikap profesional dalam pemanfaatan teknologi digital secara etis dan bertanggung jawab. Dengan demikian, intervensi yang dilakukan diharapkan mampu mendorong transformasi pelayanan publik desa menuju sistem yang lebih efisien, terdokumentasi, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Literasi Digital

Literasi digital umumnya dipahami sebagai seperangkat kompetensi untuk mengakses, mengelola, memahami, mengevaluasi, serta mencipta informasi melalui teknologi digital secara efektif, aman, dan bertanggung jawab. UNESCO menyusun kerangka rujukan global literasi digital untuk kebutuhan pengukuran (indikator 4.4.2) yang menekankan dimensi kompetensi informasi, komunikasi/kolaborasi, pembuatan konten, keselamatan, dan pemecahan masalah dalam konteks digital (Statistics, 2018). Dalam konteks Indonesia, penguatan literasi digital dijadikan fondasi transformasi digital nasional. Laporan Status Literasi Digital Indonesia (kolaborasi Kominfo dan Katadata Insight Center) menggunakan kerangka 4 pilar: digital skills, digital safety, digital ethics, dan digital culture untuk melihat kesiapan masyarakat dalam ruang digital (Center, 2021). Kerangka empat pilar tersebut relevan untuk penelitian desa karena dapat dijadikan dasar penentuan indikator literasi digital aparatur desa dan warga (misalnya: kemampuan mengoperasikan aplikasi layanan, etika komunikasi layanan, keamanan data/dokumen, serta budaya/partisipasi digital).

2.2 Literasi Digital Aparatur dan Masyarakat Desa

Peningkatan literasi digital pada level desa memiliki dua sasaran utama:

- a. Aparatur/perangkat desa sebagai penyelenggara layanan (operator SID/website/aplikasi).
- b. Masyarakat desa sebagai pengguna layanan (pemohon administrasi, pengaduan, akses informasi program, dsb.).
- c. Literasi digital aparatur berpengaruh pada ketepatan input data, kecepatan pemrosesan administrasi, kualitas informasi layanan, dan kepatuhan pada tata kelola keamanan data. Sementara literasi digital warga memengaruhi kemampuan mengakses informasi, mengikuti prosedur, mengunggah persyaratan, dan memanfaatkan kanal layanan digital secara mandiri.

Korelasi ini diperkuat oleh riset empiris (konteks pedesaan) yang menunjukkan bahwa literasi digital dapat meningkatkan persepsi kemudahan dan kegunaan layanan e-government yang kemudian mendorong intensi dan perilaku penggunaan layanan digital (Duan & Dong, 2025).

2.3 Transformasi Digital Pemerintahan dan Pelayanan Publik

Transformasi digital pemerintahan (sering diposisikan sebagai digital government) menekankan perubahan cara kerja pemerintahan, bukan sekadar memindahkan proses manual ke aplikasi. OECD merumuskan Digital Government Policy Framework yang memuat dimensi seperti digital by design, data-driven public sector,

government as a platform, open by default, user-driven, dan proactiveness. Kerangka ini penting untuk menilai apakah digitalisasi layanan desa sudah berorientasi pada kebutuhan warga dan berbasis data((OECD), 2020).

2.4 Pelayanan Publik Desa dan Digitalisasi Layanan

Pelayanan publik desa umumnya mencakup layanan administratif (surat pengantar, domisili, keterangan usaha, rekomendasi, data kependudukan), layanan informasi program, serta kanal aspirasi/pengaduan. Digitalisasi pada level desa biasanya diwujudkan melalui:

- a. Sistem Informasi Desa (SID) untuk integrasi data dan proses administrasi.
- b. Website desa untuk transparansi informasi, layanan mandiri, dan publikasi potensi desa.
- c. Aplikasi layanan untuk pengajuan, tracking, dan komunikasi layanan.

Studi implementasi/efektivitas aplikasi SID dalam layanan publik desa menunjukkan bahwa keberhasilan bukan hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi ditentukan oleh kesiapan SDM, sosialisasi, dan kemampuan operasional (yang sangat terkait literasi digital).(Wahyudi et al., 2024)

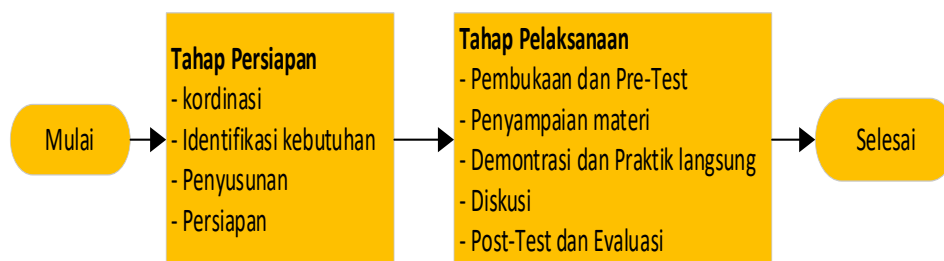
3. METODE PELAKSANAAN

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2025. Pelaksanaan kegiatan bertempat di Kantor Desa Naga Timbul, yang menjadi pusat administrasi dan pelayanan publik desa. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan efektivitas koordinasi dengan aparat desa serta kemudahan akses bagi peserta kegiatan.

2. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif (participatory training) yang menekankan keterlibatan aktif peserta. Tahapan kegiatan dalam satu hari pelatihan seperti gambar berikut :



Gambar 1. Metode Pelaksanan

3. Indikator keberhasilan

Keberhasilan kegiatan diukur melalui:

- a. Peningkatan hasil post-test dibandingkan pre-test.
- b. Kemampuan peserta mengoperasikan aplikasi administrasi desa secara mandiri.
- c. Meningkatnya pemahaman peserta tentang keamanan dan etika digital.
- d. Komitmen aparat desa untuk menerapkan pelayanan berbasis digital setelah pelatihan.

4. Faktor Pendukung Pelaksanaan

Berikut faktor pendukung pelaksanaan yaitu:

- a. Beberapa faktor yang menunjang keberhasilan kegiatan meliputi:
- b. Dukungan penuh dari pemerintah Desa Naga Timbul
- c. Ketersediaan fasilitas teknologi yang memadai
- d. Partisipasi aktif peserta selama pelatihan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan judul “Peningkatan Literasi Digital untuk Efektivitas Pelayanan Publik Desa” telah dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 di Desa Naga Timbul dalam bentuk pelatihan intensif selama satu hari. Kegiatan ini diikuti oleh aparat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi publik.

1. Peningkatan Kompetensi Literasi Digital

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait:

- a. Konsep dasar literasi digital
- b. Penggunaan aplikasi administrasi desa
- c. Pengelolaan dokumen digital
- d. Keamanan dan etika digital

Secara umum, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat lunak administrasi serta memahami pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

2. Peningkatan Keterampilan Praktis

Melalui sesi praktik langsung (hands-on), peserta mampu:

- Menginput dan mengelola data administrasi desa secara digital
- Mengarsipkan dokumen dalam format digital
- Menggunakan media komunikasi digital untuk pelayanan informasi
- Pelatihan ini memberikan pengalaman langsung sehingga aparaturnya desa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem berbasis teknologi.

3. Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah dokumentasi pelaksanaan kegiatan:



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

5. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menghasilkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparaturnya desa dalam literasi digital, terutama pada pemanfaatan aplikasi administrasi, pengelolaan dokumen/arsip digital, serta pemahaman keamanan dan etika digital. Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode pelatihan partisipatif yang disertai demonstrasi dan praktik langsung efektif untuk memperkuat kapasitas aparaturnya desa. Selaras dengan pembahasan, peningkatan kompetensi digital ini berkontribusi pada perbaikan proses pelayanan publik desa yang lebih tertib, cepat, dan terdokumentasi, serta mendorong kesiapan aparaturnya dalam mendukung transformasi pelayanan berbasis digital. Secara keseluruhan, kegiatan abdimas ini berdampak positif terhadap penguatan sumber daya manusia Desa Naga Timbul dan menjadi dasar awal untuk penerapan layanan publik desa yang lebih efektif dan berkelanjutan

Daftar Pustaka

- (OECD), O. for E. C. and D. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Bélangier, F., & Carter, L. (2009). The impact of the digital divide on e-government use. *Communications of the ACM*, 52(4), 132–135.
- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society*. Blackwell.
- Center, K. I. (2021). *Status literasi digital di Indonesia 2021*. Katadata Insight Center.
- Duan, Y., & Dong, X. (2025). Does Digital Literacy Matter for E-Government Usage Behavior? An Empirical Analysis Based on Data from Rural Women in China. *SAGE Open*, 15(3), 1–20. <https://doi.org/10.1177/21582440251376118>
- Eshet, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93–106.
- Ferrari, A. (2013). DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. In *JRC Scientific and Policy Reports*. European Commission.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State*. Brookings Institution Press.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley.
- Janowski, T. A. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.
- Nations, U. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action*. United Nations.
- Statistics, U. I. for. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. UNESCO.
- Venkatesh, V. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wahyudi, U., Utha, A., Aslim, L. O., Ilmu, J., Negara, A., Tenggara, S., Kusambi, K., & Kusambi, K. (2024). *Website Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Di Desa*. 10(2), 177–185.
- West, D. M. (2005). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton University Press.