

Humanitaria: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ISSN : 2962-2948

E-ISSN : 2962-293X

DOI :

Vol. 3 No. 1, Juli 2024

<https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/humanitaria>

Adaptasi Pelayanan Publik Perangkat Desa Dalam Menghadapi Era Digital: Studi Empiris Di Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten

Handini, Rahmah Attaymini, Maya Sandra Rosita Dewi

Fakultas Ilmu Sosial Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: handini@uin-suka.ac.id, rahmah.attaymini@uin-suka.ac.id, maya.dewi@uin-suka.ac.id

Abstract

Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik bagi Perangkat Desa dalam Menghadapi Era Digital (Pengabdian Kepada Perangkat Desa di Kecamatan Ngawen, Kab. Klaten) dilakukan sebagai bentuk penyiapan sumberdaya pengelola pelayan public yang mumpuni dalam media digital. Menghadapi migrasi interaksi dan masivitas pemanfaatan media baru pada era digital saat ini, pemerintah desa diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui ruang digital. Pemanfaatan ruang digital ini sesuai dengan undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 24, pemerintah desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan asas keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian kualitatif, yaitu berusaha mengeksplorasi temuan di lapangan dengan cara mengumpulkan data atau informasi tentang fakta atau keadaan lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah FGD (*Focus Group Discussion*) yaitu diskusi yang dilakukan oleh kelompok atau group untuk membahas isu dan masalah tertentu untuk dicari solusi. Kelurahan sebagai lapisan hirarki pemerintahan paling dekat dengan Masyarakat dapat bertransformasi dan memanfaatkan media digital sebagai sarana Peningkatan pelayanan kepada Masyarakat. Guna menerapkan sepenuhnya penggunaan perangkat digital, perlu untuk dioperasikan oleh pelayan public

- 2 Handini, Rahmah Attaymini, Maya Sandra Rosita Dewi | Adaptasi Pelayanan Publik Perangkat Desa Dalam Menghadapi Era Digital: Studi Empiris Di Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten

dalam hal ini perangkat desa yang mengerti dan faham penggunaan media digital. Sebanyak 50 peserta yang terdiri dari perwakilan perangkat desa baik dari unsur kepala desa maupun pamong desa turut hadir dalam kegiatan pengabdian guna meningkatkan kemampuan perangkat desa di wilayah Kecamatan Ngawen Kab. Klaten dalam menghadapi era digital

Keywords: Era Digital, Pelayanan Publik, Perangkat Desa

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan atas pemenuhan hak-hak publik terhadap pemerintah. Dalam struktur yang paling dasar pemerintah memiliki kepanjangan tangan yang terbentuk dalam susunan organisasi pemerintahan desa. Dalam undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 2 mendefinisikan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan tugas pemerintah desa yang tertuang pada pasal 1 ayat 3 disebutkan Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. perangkat desa menjadi tim kerja yang berwenang melakukan penyelenggaraan pemerintahan desa untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat pada wilayah desanya. Sehingga pada pasal 24, Penyelenggaraan tugas pokok pemerintahan desa berdasarkan asas: a. kepastian hukum, b. tertib penyelenggaraan pemerintahan, c. tertib kepentingan umum, d. keterbukaan, e. proporsionalitas, f. profesionalitas, g. akuntabilitas, h. efektivitas dan efisiensi, i. kearifan lokal, j. keberagaman, dan k. partisipatif.

Pemerintah desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya adalah bertujuan untuk melaksanakan amanat undang-undang dasar yakni

tentang memajukan kesejahteraan umum bagi masyarakatnya. Andri Wahyudi (2022) dalam jurnalnya mengatakan “dalam melaksanakan pembangunan peran penyelenggaraan pemerintah, termasuk dalam hal ini pemerintah desa sangat besar dan menentukan cepat lambatnya laju pembangunan termasuk dalam hal pelayanan publik”. Untuk itu perangkat pemerintah desa harus memiliki kinerja yang prima sehingga dapat melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat secara optimal.

Struktur organisasi pemerintahan desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 84 Tahun 2015 pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwa kepala desa dalam menjalankan pemerintahannya dibantu oleh perangkat desa. Dimana perangkat desa yang dimaksud yakni:

- a. Sekretariat Desa
- b. Pelaksana Kewilayahan
- c. Pelaksana Teknis

Diantara tugas pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah desa baik yang diatur dalam undang-undang, peraturan menteri maupun peraturan turunannya beriringan dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat memiliki harapan kepada pemerintah desa untuk melakukan pelayanan yang mudah, murah, cepat, transparan dan adil (Andri Wahyu: 2022).

Digitalisasi dalam setiap lini kehidupan pada dewasa ini terjadi. Setiap urusan yang memiliki keterkaitan dengan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan sarana digital. Sehingga saat ini dapat disebut sebagai era digital yang membantu manusia dalam menyelesaikan masalahnya. Namun, disisi lain, pemanfaatan media digital memiliki hal negatif yang perlu juga diantisipasi. Era digital masuk dalam fase perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, dimana penyebaran

informasi dan proses komunikasi berlangsung dalam ruang digital (*cyber space*).

Ruang digital selanjutnya dimanfaatkan sebagai media interaktif antar pengguna, dimana para pengguna terhubung satu sama lain melalui jaringan internet. Sehingga pada akhirnya muncul berbagai macam media sosial dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi. Media baru kemudian berkembang sebagai ruang maya yang digunakan sebagai ruang pelayanan kepada publik. Setiap tahun, jumlah pengguna media baru terus meningkat. Pada tahun 2022 data yang dirilis Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 215,63 juta orang. Kondisi ini memperlihatkan terjadinya migrasi interaksi manusia dari dunia nyata ke ruang digital (dunia maya) (indonesiabaik.id).

Menghadapi migrasi interaksi dan masivitas pemanfaatan media baru pada era digital saat ini, pemerintah desa diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui ruang digital. Pemanfaatan ruang digital ini bukan semata sebagai korban keadaan atau mengikuti arus tetapi sesuai dengan yang tertuang dalam undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 24 diatas, pemerintah desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan asas keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi. Namun, tentu saja harus memperhatikan aspek budaya digital dan etika digital yang harus terus ditingkatkan.

Kementerian Komunikasi dan Informasi pada tahun 2022 merilis hasil survei indeks literasi digital masyarakat Indonesia berada pada angka 3,54 agregat, sedangkan untuk digital *skill* berada pada angka 3,52. Sedangkan untuk etika digital masyarakat mengalami peningkatan 3,68

(www.kominfo.go.id). Sehingga upaya peningkatan literasi digital juga perlu dilakukan kepada perangkat desa sebagai 'pamong' bagi masyarakat desanya. Selain itu proses penguatan *skill* digital terus ditingkatkan sehingga penyebaran informasi, pelayanan dan kegiatan pembangunan desa dapat berjalan lebih baik.

Kemampuan digital ini meliputi pengoperasian, mitigasi krisis informasi dan proses penyajian informasi kepada masyarakat agar berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukan kemampuan pengoperasian media digital yang meliputi; jenis dan bentuk aplikasi informasi, tata cara penggunaan, hingga kelebihan dan kekurangan dari aplikasi media digital. Kemudian, mitigasi krisis informasi yang meliputi; bentuk-bentuk krisis informasi, tata cara penanganan dan pemulihan krisis dalam informasi. Sedangkan proses penyajian informasi meliputi; tata cara pembuatan, media informasi, penyebaran dan pemantauan informasi. Sehingga perlunya Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik bagi Perangkat Desa dalam Menghadapi Era Digital.

Identifikasi masalah di atas menjadikan fokus penelitian pada masyarakat ini, pada upaya meningkatkan dan adaptasi kapasitas pelayanan publik bagi perangkat desa dalam menghadapi era digital di Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat khususnya perangkat desa dalam memberikan pelayanan terbaiknya, serta sebagai salah acuan dalam menetapkan strategi komunikasi yang tepat agar masyarakat merasa terlayani dengan baik.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian kualitatif, yaitu berusaha mengeksplor temuan di lapangan

dengan cara mengumpulkan data atau informasi tentang fakta atau keadaan lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah FGD (Fokus Group Discussion) yaitu diskusi yang dilakukan oleh kelompok atau group untuk membahas isu dan masalah tertentu untuk dicarikan solusinya. pada tahapan ini peneliti berusaha melakukan pendekatan empiris dengan melakukan pendekatan secara empiris ke masalah yang diteliti sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada di lapangan pada para perangkat desa di lingkungan Kecamatan Ngawen, Kab. Klaten. Subjek dari penelitian ini adalah para perangkat desa di lingkungan Kecamatan Ngawen, Kab. Klaten. Adapun objek dalam penelitian ini adalah hal yang akan diteliti yaitu strategi penguatan kapasitas pelayanan publik dalam menghadapi era digital bagi para perangkat desa. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam dan melaksanakan FGD pada para perangkat desa di lingkungan Kecamatan Ngawen, Kab. Klaten. Sementara data sekundernya didapatkan melalui observasi dan dokumentasi, peneliti juga menggunakan data-data yang berasal dari dokumentasi baik dari file, naskah jurnal, data laporan dll.

Metode analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis model Miles and Huberman. Menurut (Sugiono, 2016) Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan simpulan/ verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Untuk menguji keabsahan data penelitian maka peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan teori.

KAJIAN TEORI

STRATEGI KOMUNIKASI

Strategi komunikasi menurut Effendy (2003) adalah suatu panduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktik harus dilakukan, dalam artian pendekatan (approach) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung situasi dan kondisi seperti halnya dengan kondisi (Effendy, 2003). Implikasi dari strategi komunikasi membutuhkan taktik atau metode yang tepat. hal ini dikarenakan taktik dan juga strategi memiliki keterkaitan yang kuat. Jika strategi yang disusun tepat untuk digunakan, maka taktik dapat diubah sebelum strategi. Akan tetapi apabila merasa ada yang salah pada taktik maka strategi harus dirubah.

Strategi komunikasi memiliki beberapa unsur yang harus diperhatikan. Effendi (2006), memaparkan unsur dalam strategi komunikasi diantaranya : Sumber (komunikator), Media Komunikasi, dan Khalayak Sasaran. Dalam unsur komunikator, dipaparkan lebih jauh oleh Effendi (2006) diharapkan seorang komunikator mampu meningkatkan kepercayaan khalayak sasaran, oleh karenanya harus memiliki daya tarik dan kredibilitas yang tinggi. Sedangkan dalam unsur media, perlu dipertimbangkan dengan baik terkait pemilihan media komunikasi yang tepat dan dapat menjangkau khalayak sasaran dengan tepat dan cepat (Effendi, 2006). Unsur khalayak sasaran, menurut Effendi (2006), perlu dilakukan identifikasi sesuai dengan tujuan komunikasi, dengan mempertimbangkan beberapa faktor, diantaranya: kerangka pengetahuan,

situasi dan kondisi, cakupan pengalaman, serta proses perencanaan strategi komunikasi.

ADAPTASI PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah, et.al, 2021). Bila merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, dijelaskan dalam Taufik (2022) merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengenai pelayanan publik ini, menurut Gabler dan Osborne dalam (Muhammad, 2019) dijelaskan bahwa dengan konsep *reinventing government* telah mengubah paradigma administrasi publik dimana beroperasinya organisasi publik harus berdasar profesionalisme seperti pada organisasi bisnis dengan jalan merubah orientasi birokrat ke pelayanan publik. Selain itu, tujuan utama dari organisasi publik (organisasi pemerintah) diantaranya efisiensi, efektivitas, murah, cepat, dan berkualitas dalam melayani publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* (Muhammad, 2019).

Terdapat beberapa indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh publik menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2019) diantaranya : *Tangibles* yakni kualitas pelayanan, *Reliability* yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, *Responsiveness* yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan terbaik, *Assurance* yakni keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan

kepercayaan konsumen, dan *Empathy* yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian.

ETIKA PELAYANANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Permasalahan yang kerap dihadapi dalam kegiatan pelayanan publik salah satunya yakni mengenai sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah yang belum mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional. Terlebih di era digital seperti saat ini, dimana dibutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya cekatan tapi juga mampu menguasai teknologi digital. Secara umum, era digital didefinisikan sebagai suatu kondisi zaman yang sebagian besar kegiatan dalam menunjang kehidupan dipermudah dengan adanya teknologi yang serba canggih. Pada era ini, terkadang teknologi digital membuat kita terlena dan menggunakan teknologi tersebut dengan sembarangan.

Seharusnya, dalam menggunakan teknologi digital pada era digital seperti sekarang ini tidak boleh melupakan etika dalam bermedia digital. Dalam konteks pelayanan publik, etika bermedia digital tetap harus dilakukan. Haerana dan Riskasari dalam Prasodjo (2023) menjelaskan bahwa etika bermedia digital (termasuk dalam pelayanan publik) merupakan rangkaian sikap dan perilaku di dunia digital dengan mengedepankan simbol-simbol atau pedoman beretika yang baik yang sebagian besarnya harus diselaraskan dengan etika berperilaku yang dianut di dunia nyata sebab yang diajak berinteraksi di dunia digital adalah manusia. Dijelaskan lebih lanjut oleh Daryono dalam Prasodjo (2023) bahwa dalam pelayanan publik juga ada etika yang harus dipatuhi, baik dari pemerintah maupun masyarakat agar tetap bisa menjaga nama baik dari instansi

PEMBAHASAN

DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DESA MENUJU TATA KELOLA YANG EFEKTIF

Digitalisasi pelayanan publik desa menuju tata kelola yang efektif pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi dalam proses administrasi, tetapi juga menyangkut perubahan mendasar dalam pola kerja birokrasi, mekanisme pelayanan, dan hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Dalam konteks ini, digitalisasi harus dipahami sebagai instrumen transformasi kelembagaan yang mendorong pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Ketika pelayanan desa mulai memanfaatkan teknologi informasi, proses pelayanan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pola kerja manual yang cenderung lambat, berulang, dan rentan terhadap inefisiensi, melainkan bergerak menuju sistem yang lebih terintegrasi dan terstandar. Hal ini penting karena efektivitas tata kelola desa sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam mengelola informasi, memberikan akses layanan secara mudah, serta memastikan bahwa setiap proses administratif dapat dipantau secara jelas oleh masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi bukan sekadar modernisasi teknis, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk memperkuat prinsip-prinsip good governance pada level pemerintahan desa. Temuan dalam naskah ini menunjukkan bahwa dorongan transformasi digital di era Revolusi Industri 4.0 dan percepatan akibat pandemi telah menempatkan desa pada situasi yang menuntut adaptasi kelembagaan secara serius, terutama melalui penerapan e-government sebagai sarana peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Dalam kerangka tersebut, pemerintah desa tidak cukup hanya

menyediakan perangkat digital, tetapi juga harus membangun kapasitas sumber daya manusia, kesiapan organisasi, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi.

Secara lebih analitis, efektivitas tata kelola desa melalui digitalisasi akan tercapai apabila transformasi tersebut mampu menciptakan perubahan pada tiga dimensi utama, yaitu dimensi administratif, dimensi relasional, dan dimensi kelembagaan. Pada dimensi administratif, digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur, pengurangan biaya transaksi pelayanan, serta percepatan pengolahan data dan dokumen. Pada dimensi relasional, digitalisasi memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, sehingga hubungan antara pemerintah desa dan warga menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan tidak terlalu dibatasi oleh hambatan ruang maupun waktu. Sementara itu, pada dimensi kelembagaan, digitalisasi menuntut desa untuk membangun sistem kerja yang lebih adaptif, berbasis data, dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik desa tidak dapat diukur hanya dari tersedia atau tidaknya aplikasi dan jaringan internet, tetapi dari sejauh mana teknologi tersebut benar-benar meningkatkan kualitas keputusan, ketepatan pelayanan, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Dalam perspektif ini, digitalisasi pelayanan publik desa merupakan proses transformasi tata kelola yang mensyaratkan sinergi antara inovasi teknologi, kompetensi aparatur, dan kesiapan sosial masyarakat, sehingga desa mampu bergerak dari pola pelayanan konvensional menuju tata kelola yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan

***PELATIHAN DIGITAL SEBAGAI SKILL ADAPTASI PERANGKAT DESA
MENGHADAPI ERA SIBER***

Jumlah pengguna media digital pada Masyarakat desa pun tidak terlepas dari mudahnya mendapatkan akses internet dan meningkatnya penggunaan perangkat digital. Untuk itu, Kelurahan sebagai lapisan hirarki pemerintahan paling dekat dengan Masyarakat diharapkan dapat bertransformasi dan memanfaatkan media digital sebagai sarana Peningkatan pelayanan kepada Masyarakat. Guna menerapkan sepenuhnya penggunaan perangkat digital, perlu untuk dioperasikan oleh pelayan public dalam hal ini perangkat desa yang mengerti dan faham penggunaan media digital.

Penguatan Pelayanan Publik Bagi Perangkat Desa Kecamatan Ngawen dalam Menghadapi Era Digital dilaksanakan dengan melihat fenomena perkembangan digital dan meningkatnya penggunaan media digital. Saat ini penggunaan media digital bukan hanya terjadi pada Masyarakat perkotaan tetapi sudah meluas hingga Masyarakat pedesaan. Kegiatan ini juga memperlihatkan bahwa penguatan kapasitas aparatur desa merupakan kebutuhan yang mendesak. Transformasi digital tidak cukup dimaknai sebagai penggunaan perangkat teknologi semata, melainkan sebagai perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa perlu memiliki literasi digital, kemampuan komunikasi yang baik, serta kesiapan untuk menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kapasitas perangkat desa menjadi salah satu prasyarat penting bagi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas di era digital.

Sebanyak 50 peserta yang terdiri dari perwakilan perangkat desa baik dari unsur kepala desa maupun pamong desa turut hadir dalam kegiatan pengabdian guna meningkatkan kemampuan perangkat desa di wilayah Kecamatan Ngawen Kab. Klaten dalam menghadapi era digital.

Gambar 1. Foto Bersama Peserta Pelatihan dan Pembicara



Sumber: Dokumentasi peneliti (2023)

Dalam pemanfaatan media digital, permasalahan yang muncul salah satunya kurangnya penunjang SDM yang mumpuni. Kabupaten Klaten pada Tahun 2023 telah membuat wadah dan website Bersama yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan pemerintahan dibawahnya diantaranya kecamatan dan kelurahan. Sejalan dengan itu, terobosan yang dibuat oleh Kecamatan Ngawen salah satunya adalah membuat kanal website Bersama yang terintegrasi dengan nama DILAN (Desa Inovatif Lancar Administratif).

“Pelatihan digital sangat membantu kami dalam menghadapi segala aktivitas di media digital saat ini, kami pun sudah punya kanal website bersama milik kelurahan yang dapat mensupport semua

- 14 Handini, Rahmah Attaymini, Maya Sandra Rosita Dewi | Adaptasi Pelayanan Publik Perangkat Desa Dalam Menghadapi Era Digital: Studi Empiris Di Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten

kegiatan, semua unsur di kelurahan kami arahkan agar bisa pro aktif dalam menggunakan beragam platform dan tool digital” (Wawancara dengan BU, tahun 2023)

DILAN merupakan aplikasi atau website bersama milik kelurahan yang dimanfaatkan sebagai wadah informasi bagi setiap kelurahan untuk membuat, menyebarkan dan memberikan pelayanan informasi kepada Masyarakat. Namun, program ini belum berjalan maksimal dalam penggunaannya karena masih terbatasnya tenaga operator yang mengisi dan mengelola kanal website masing-masing kelurahan tersebut. Dalam pelatihan ini bukan hanya diberikan materi tentang manfaat media digital, tetapi secara praktis peserta diberikan pemahaman tentang pelayanan prima dan pengelolaan sumber informasi yang baik bagi Masyarakat.

Gambar 2. Tampilan Website Kelurahan dari Program DILAN



Sumber: Website Kelurahan (2023)

Penyampaian Materi dilakukan dengan cara interaktif oleh Para Pemateri. Materi yang pertama tentang Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh Nanang Adriadi, ST.M.BA (Praktisi Komunikasi dan CEO-Travel Agency). Dalam era digital saat ini, Masyarakat telah banyak

menggunakan media digital yang mana pencarian informasi lebih banyak melalui media digital, dengan tantangan membanjirnya informasi pada media digital membuat Masyarakat harus lebih jeli dan pintar dalam memilih, memilah dan mengkonsumsi informasi. Untuk itu, kelurahan sebagai Lembaga public dalam pelayanannya harus menggunakan komunikasi persuasif yang efektif. Hal ini untuk mengurangi ketidakfahaman Masyarakat dan meminimalisir disinformasi di kalangan Masyarakat.

Gambar 3. Penyampaian Materi



Sumber: Dokumentasi peneliti (2023)

Pembangunan nasional yang telah dicanangkan oleh pemerintah pusat dalam mengajar ketertinggalan terus dilakukan. Sebagai mata rantai pemerintahan, kelurahan Menjadi ujung tombak Pembangunan pada level desa. Salah satu upaya mengajar ketertinggalan adalah melakukan transformasi digital baik dalam pelayanan maupun penyampaian informasi kepada public. Untuk itu, perangkat desa sebagai pamong yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat diharapkan mampu memahami tantangan-tantangan dan peluang transformasi digital pada era industry 4.0 dikawasan.

Dalam kerangka ini, perangkat desa tidak lagi cukup hanya mengandalkan pola pelayanan administratif konvensional, tetapi juga harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan baru pada era Industri 4.0. Di tengah berbagai keterbatasan tersebut, transformasi digital tetap menawarkan peluang strategis bagi pemerintah desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan, memperluas jangkauan informasi, dan membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif

“Era ini ditandai oleh intensitas penggunaan teknologi, percepatan arus informasi, dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah diakses, dan akuntabel. Meskipun demikian, proses transformasi digital di kawasan pedesaan masih menghadapi sejumlah kendala, mulai dari keterbatasan sarana-prasarana, kapasitas sumber daya manusia, hingga persoalan adaptasi kelembagaan” (Penyampaian materi pelatihan skill digital oleh Narasumber, tahun 2023)

Leilita Azaria Rahmadiva, S.I.Kom., M.A (Dosen dan Peneliti Digital) memberikan materi tentang Tantangan Transformasi Digital dan Industri 4.0 di Asia Tenggara. Pada kesempatan ini, Leilita menjabarkan posisi strategis kelurahan dalam menyambut transformasi digital untuk digunakan sebagai momentum pemberdayaan desa. Pemberdayaan desa yang dapat dilakukan adalah dengan membuat beranda dalam jendela website, dimana jendela ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana pelayanan, penyebaran informasi dan Pengembangan potensi desa seperti memasarkan hasil bumi desa, memasarkan obyek wisata desa, memasarkan produk hasil karya Masyarakat desa, memasarkan sumberdaya terampil desa, memasarkan produk budaya dan menyebarkan informasi tentang keunggulan-keunggulan atau ciri khas desa dari desa lainnya.

Gambar 4. Penyampaian Materi



Sumber: Dokumentasi peneliti (2023)

SIMPULAN

Transformasi digital telah menjadi fenomena yang memengaruhi hampir seluruh sektor kehidupan, termasuk tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Perkembangan ini ditandai dengan semakin luasnya penggunaan media digital oleh masyarakat, tidak hanya di kawasan perkotaan, tetapi juga di wilayah pedesaan. Meluasnya akses dan pemanfaatan teknologi digital di desa membawa implikasi terhadap meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, mudah diakses, dan akuntabel. Dalam situasi tersebut, perangkat desa sebagai ujung tombak pemerintahan pada level lokal dituntut untuk memiliki kapasitas adaptif dalam menghadapi perubahan pola pelayanan di era digital.

Kondisi ini berdampak pada meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pelayanan publik di era digital menuntut perangkat desa untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memahami pemanfaatan teknologi sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan. Di tingkat kelurahan menunjukkan bahwa aparatur desa memerlukan penguatan kapasitas agar mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi perangkat desa dalam bidang pelayanan publik dan literasi digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tata kelola pemerintahan desa semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Daftar Pustaka

- Abrar, A. N. (2003). *Teknologi ilmu komunikasi: Perspektif ilmu komunikasi*. LESFI.
- Bullock, K., & Leeney, D. (2013). Participation, responsivity and accountability in neighbourhood policing. *Criminology & Criminal Justice*, 13(2), 199–214.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu komunikasi: Teori dan filsafat komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Hamad, I. (2006). *Metodologi riset untuk ilmu-ilmu sosial*. Materi workshop.
- Handayani, T. (2011). Strategi komunikasi dalam pembelajaran. *Jurnal Pendidikan*, 12(2), 45–56.
- Jackson, J., & Bradford, B. (2010). What is trust and confidence in the police? *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 4(3), 241–248. <https://doi.org/10.1093/police/paq020>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Siaran pers No. 10/HM/KOMINFO/02/2023 tentang indeks literasi digital tahun 2022 meningkat*. <https://www.kominfo.go.id/>

- Lanak, B. (2021). Peran perangkat desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 1(1), 16–24. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/IP3Kn/article/view/5082>
- Maryani, E. (2018). Keamanan dan ketertiban masyarakat dalam perspektif sosial. *Jurnal Sosiologi*, 10(1), 45–56.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2021). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Unimal Press.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>
- Nurjaya, I. N. (1982). *Sistem pertahanan keamanan rakyat semesta*. Gramedia.
- O'Reilly, C. (2022). Doing the right thing? Value conflicts and community policing. *Policing and Society*. <https://doi.org/10.1080/10439463.2022.2071423>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan publik era digital*. Literasi Nusantara Abadi.
- Rakhmat, J. (2004). *Psikologi komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Ramadhan, N. (2018). Strategi Bhabinkamtibmas dalam upaya optimalisasi penerapan door to door system di Polsek Menganti. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 166–180. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18180>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Umsida Press.
- Sastropetro, S. (1998). *Partisipasi komunikasi persuasi disiplin dalam pembangunan nasional*. Alumni.
- Schomburg, H. (2003). *Handbook for graduate tracer studies*. University of Kassel. http://www.qtafi.de/handbook_v2.pdf
- SEARCA. (2008). *Tracer study on SEARCA fellows and UC grantees*. <http://aaui.org/studyprogram/web/scholarship>
- Soelaiman, M. (2007). *Ilmu sosial dasar*. Refika Aditama.
- Soemirat, S. (2017). *Komunikasi persuasif*. Universitas Terbuka.

- 20 Handini, Rahmah Attaymini, Maya Sandra Rosita Dewi | Adaptasi Pelayanan Publik Perangkat Desa Dalam Menghadapi Era Digital: Studi Empiris Di Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukma, B., Sulistiowati, & Kartikasari, P. (2018). Strategi peningkatan penerimaan aplikasi tracer study pada institut bisnis. *JSIKA*, 7(6).
- Taufik, M. (2022). *Hukum kebijakan publik: Teori dan praksis*. Penerbit Tanah Air Beta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Van, J. M., Sun, R., & Britto, S. (2023). Budgets and websites matter! An examination of police communication of community engagement in Southern California. *The American Review of Public Administration*, 53(2), 166–182. <https://doi.org/10.1177/0032258X221087451>
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja aparaturn pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(1).
- Wibowo, P. E. (2022). Evaluasi strategi komunikasi Kementerian Desa-PDPT dalam membangun awareness program inovasi desa tahun 2018–2019. *Jurnal Visi Komunikasi*, 20(2), 187–196. <https://doi.org/10.22441/visikom.v20i02.14433>
- Windrati, N. K. (2014). Pendidikan terbuka dan jarak jauh. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(1), 12–20.