

OPTIMALISASI TATA KELOLA LAYANAN PEMERINTAH DESA SUKASARI BERBASIS DIGITAL DAN INFORMATIF

Mohamad Ikrom Arasid^{1)*}, Muhammad Ilham Riyadi²⁾, Gilang Maulana Subaly³⁾, Rangga Vernanda⁴⁾, Teti Ainur Hotimah⁵⁾, Moehamad Riefky Anandhita⁶⁾, Muhamad Gia Galihleo⁷⁾, Wildan Alfian Pathurachman⁸⁾

Universitas Bina Bangsa

¹⁾mohamadikromarasid@gmail.com, ²⁾ilhamriyadi157@gmail.com, ³⁾gilangmaulana78910@gmail.com, ⁴⁾ranggavernanda88@gmail.com, ⁵⁾ainurteti@gmail.com, ⁶⁾moehamadriefkyanandhita@gmail.com, ⁷⁾muhamadgiagalihleo@gmail.com, ⁸⁾wildanalfianpathurachman@gmail.com

Histori artikel

Received:
03 Agustus 2026

Accepted:
30 Agustus 2026

Published:
31 Agustus 2026

Abstrak

Pemerintah Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang, masih menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan tata kelola pelayanan publik yang berbasis digital dan informatif. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan pemahaman aparatur desa mengenai alternatif pelayanan berbasis digital yang dapat mendukung akses layanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat secara lebih efektif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman Aparatur Pemerintah Desa Sukasari serta memberikan rekomendasi konsep tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif. Mitra kegiatan adalah Aparatur Pemerintah Desa Sukasari yang menjadi sasaran utama dalam tahap awal pengembangan layanan digital desa. Kegiatan dilaksanakan melalui pelatihan dengan pendekatan *Focus Group Discussion* (FGD) yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pelaksanaan kegiatan mencakup penyampaian materi, visualisasi konsep website pelayanan desa, praktik, diskusi, dan evaluasi pemahaman peserta melalui kuesioner. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa aparatur desa memperoleh pemahaman mengenai tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif serta memberikan respons positif terhadap konsep website pelayanan yang diperkenalkan. Diskusi juga mengidentifikasi keterbatasan sumber daya sebagai salah satu tantangan implementasi, sekaligus menghasilkan kesepakatan mengenai peluang pendampingan lebih lanjut. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan berbasis kebutuhan dapat menjadi langkah awal dalam mengoptimalkan tata kelola layanan Pemerintah Desa Sukasari menuju pelayanan publik yang lebih adaptif, informatif, dan berkelanjutan.

Kata-kata Kunci: Tata Kelola Layanan Pemerintah; Tata Kelola Pemerintahan; Pelayanan Publik; Pelayanan Digital

* Corresponding author: Mohamad Ikrom Arasid (mohamadikromarasid@gmail.com)

Abstract. The Sukasari Village Government, Kaduhejo District, Pandeglang Regency, faces challenges in optimizing public service governance through digital and informative services. This condition indicates the need to strengthen village government officials' understanding of digital-based service alternatives that can support more effective access to public services and information. This community service activity aimed to improve the understanding of Sukasari Village Government officials and provide recommendations for a digital and informative government service governance model. The activity involved Sukasari Village Government officials as the main partners and target participants in the initial stage of developing village digital services. The activity was conducted through training using a *Focus Group Discussion* (FGD) approach comprising planning, implementation, and evaluation stages. The activities included material delivery, visualization of the proposed village service website, practical sessions, discussions, and evaluation of participants' understanding through a questionnaire. The results showed that the village government officials gained an understanding of digital and informative government service governance and responded positively to the proposed service website concept. The discussions also identified limited resources as one of the challenges to implementation while generating interest in further assistance and collaboration. These findings indicate that needs-based training and mentoring can serve as an initial step toward optimizing Sukasari Village Government's service governance and developing more adaptive, informative, and sustainable public services.

Keywords: Government Service Governance; Government Governance; Public Services; Digital Services

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Masyarakat semakin membutuhkan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan informatif, sehingga pemerintah dituntut untuk menyesuaikan tata kelola pelayanan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu bentuk adaptasi tersebut. Digitalisasi pelayanan pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup penyesuaian proses kerja, pengelolaan informasi, dan kapasitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan.

Pada tingkat desa, kebutuhan terhadap tata kelola pelayanan yang adaptif semakin penting karena pemerintah desa berhadapan langsung dengan berbagai kebutuhan administratif dan informasi masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi alternatif untuk memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan sekaligus meningkatkan penyampaian informasi desa. Sumartono et al. (2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dalam sistem administrasi desa dapat menjadi bagian dari upaya pengembangan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangannya, digitalisasi pemerintahan desa juga diarahkan untuk mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih berkelanjutan dan menjadi bagian dari pengembangan konsep *smart village* (Geohansa et al., 2025).

Meskipun demikian, transformasi digital pada tingkat desa tidak dapat hanya mengandalkan ketersediaan teknologi. Kesiapan pemerintah desa dan kapasitas aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penerapannya. Faozanudin et al. (2023) menunjukkan bahwa kesiapan pemerintah desa dalam melakukan transformasi digital pelayanan publik berkaitan dengan infrastruktur teknologi, kepemimpinan inovasi, literasi

digital, dan kapasitas aparatur. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital perlu diawali dengan penguatan pemahaman dan kemampuan aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Sihotang (2023) juga menunjukkan bahwa adopsi Sistem Informasi Desa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi organisasi dan pengguna teknologi.

Digitalisasi pelayanan desa dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk, salah satunya pemanfaatan website sebagai media pelayanan dan penyampaian informasi. Website desa memungkinkan pemerintah menyediakan informasi secara lebih terstruktur sekaligus memberikan alternatif akses terhadap layanan publik. Ambarsari et al. (2024) menunjukkan bahwa pengembangan website desa dapat mendukung digitalisasi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, Chanifah dan Widiyarta (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan website desa dapat mendukung efektivitas pelayanan melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi informasi. Dengan demikian, website tidak hanya dipandang sebagai media informasi, tetapi dapat dikembangkan sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik desa.

Pengembangan pelayanan berbasis digital juga perlu memperhatikan aspek manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik berbasis digital perlu diarahkan pada penciptaan nilai publik melalui pelayanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hajar dan Arma (2024) menekankan pentingnya penciptaan *public value* dalam inovasi pelayanan publik berbasis digital pada tata kelola pemerintahan desa. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan desa perlu ditempatkan sebagai bagian dari perubahan tata kelola, bukan semata-mata sebagai pengadaan teknologi atau pembangunan platform digital.

Penguatan pelayanan publik berbasis digital juga memiliki landasan dalam kebijakan nasional. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memberikan kerangka bagi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Arah pengembangan tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Pada tingkat desa, pengembangan sistem informasi memperoleh penguatan melalui Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Sistem Informasi Desa.

Dalam konteks tersebut, Pemerintah Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang, masih menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan tata kelola layanan pemerintah agar lebih berbasis digital dan informatif. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan pemahaman aparatur desa mengenai alternatif layanan digital yang dapat mendukung pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan identifikasi kebutuhan mitra, pengembangan konsep website pelayanan desa menjadi salah satu alternatif yang dapat diperkenalkan sebagai langkah awal menuju tata kelola layanan yang lebih adaptif. Pendekatan tersebut perlu disesuaikan dengan kesiapan aparatur dan ketersediaan sumber daya yang dimiliki pemerintah desa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Aparatur Pemerintah Desa Sukasari mengenai tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif serta memberikan rekomendasi konsep pengembangan layanan digital melalui website yang dapat mendukung optimalisasi pelayanan publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang, dengan mitra kegiatan berupa Aparatur Pemerintah Desa Sukasari. Aparatur pemerintah desa dipilih sebagai mitra sekaligus sasaran utama karena memiliki peran sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat dan menjadi pihak yang perlu memahami konsep tata kelola layanan berbasis digital dan informatif sebelum pengembangan layanan diperluas kepada masyarakat. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Agustus 2026.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pelatihan yang dipadukan dengan *Focus Group Discussion* (FGD), penyampaian materi, visualisasi konsep website pelayanan desa, praktik, diskusi, dan evaluasi. Pendekatan tersebut digunakan untuk memberikan pemahaman kepada aparatur desa mengenai tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif sekaligus membuka ruang untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kendala yang mungkin dihadapi dalam penerapannya. Evaluasi dilakukan melalui peninjauan kegiatan, diskusi tanya jawab, dan pengukuran pemahaman peserta menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui Google Form.

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan, tim melakukan identifikasi terhadap jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Desa Sukasari. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar untuk menentukan

materi dan konsep optimalisasi layanan berbasis digital dan informatif. Selanjutnya, tim melakukan koordinasi dengan Kepala Desa Sukasari untuk menyepakati pelaksanaan kegiatan dan jadwal kegiatan. Pada tahap ini juga dilakukan persiapan teknis dan pembentukan kepanitiaan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pelatihan dan *Focus Group Discussion* (FGD). Tim menyampaikan materi mengenai optimalisasi tata kelola layanan Pemerintah Desa Sukasari berbasis digital dan informatif. Penyampaian materi dilengkapi dengan visualisasi konsep website pelayanan desa serta praktik secara langsung agar peserta memperoleh gambaran mengenai penerapan layanan digital. Sesi diskusi dan tanya jawab digunakan untuk menggali tanggapan, kebutuhan, dan kendala yang berkaitan dengan rencana penerapan layanan berbasis digital di Desa Sukasari.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui peninjauan terhadap pemahaman peserta setelah penyampaian materi dan praktik. Tim membuka sesi diskusi dan tanya jawab untuk mengetahui respons serta pemahaman Aparatur Pemerintah Desa Sukasari terhadap konsep tata kelola layanan berbasis digital dan informatif. Selanjutnya, tingkat pemahaman peserta diukur menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Google Form. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk mengidentifikasi kebutuhan tindak lanjut dan pendampingan dalam pengembangan layanan digital Desa Sukasari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Optimalisasi Tata Kelola Layanan Pemerintah Desa Sukasari Berbasis Digital dan Informatif” dilaksanakan pada bulan Agustus 2026 di Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang. Kegiatan melibatkan Aparatur Pemerintah Desa Sukasari sebagai mitra dan sasaran utama. Pelaksanaan kegiatan mengikuti tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Hasil Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan diawali dengan identifikasi jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Desa Sukasari. Identifikasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai layanan yang berjalan dan kebutuhan pengembangan alternatif layanan berbasis digital. Selanjutnya, dilakukan koordinasi dengan Kepala Desa Sukasari untuk menyepakati pelaksanaan dan jadwal kegiatan. Persiapan teknis juga dilakukan melalui pembentukan kepanitiaan dan penyiapan materi yang akan disampaikan kepada aparatur desa.

Hasil tahap perencanaan menunjukkan bahwa kegiatan dapat dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan mitra, dengan fokus pada penguatan pemahaman aparatur mengenai tata kelola layanan berbasis digital dan informatif.

2. Hasil Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui penyampaian materi, visualisasi konsep website pelayanan desa, praktik, serta diskusi dan tanya jawab. Materi yang disampaikan berfokus pada tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif serta alternatif pemanfaatan website sebagai media pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Visualisasi konsep website memberikan gambaran mengenai bentuk layanan digital yang dapat dikembangkan oleh Pemerintah Desa Sukasari. Penyampaian materi berlangsung secara interaktif. Aparatur desa mengikuti kegiatan dengan memperhatikan materi, memberikan tanggapan, dan mengajukan pertanyaan terkait penerapan layanan digital di lingkungan Pemerintah Desa Sukasari.



Gambar 1. Pembukaan dan Sambutan Kepala Desa Sukasari

Hasil diskusi menunjukkan adanya ketertarikan aparatur desa terhadap pengembangan layanan berbasis digital. Diskusi juga menghasilkan identifikasi terhadap keterbatasan sumber daya sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan layanan digital. Keterbatasan tersebut terutama berkaitan dengan kesiapan sumber daya untuk mendukung pengelolaan layanan berbasis digital.



Gambar 2. Penyampaian Materi Tata Kelola Layanan Pemerintahan

Selain penyampaian materi, peserta memperoleh penjelasan mengenai konsep website pelayanan desa sebagai alternatif layanan. Konsep tersebut diarahkan untuk mendukung dua fungsi, yaitu penyediaan layanan kepada masyarakat dan penyampaian informasi secara digital.



Gambar 3. Visualisasi konsep website pelayanan Pemerintah Desa Sukasari

3. Hasil Tahap Evaluasi

Untuk mengetahui ketercapaian kegiatan, evaluasi dilakukan terhadap pemahaman, respons, serta kesiapan Aparatur Pemerintah Desa Sukasari terhadap penerapan tata kelola layanan berbasis digital dan informatif. Hasil evaluasi kegiatan secara deskriptif disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kegiatan

No.	Aspek yang Dievaluasi	Hasil Evaluasi	Keterangan
1	Pemahaman tata kelola layanan berbasis digital	Aparatur Pemerintah Desa memperoleh pemahaman mengenai konsep tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif	Materi dapat dipahami melalui penyampaian dan diskusi
2	Pemahaman konsep website pelayanan desa	Aparatur memperoleh gambaran mengenai website sebagai alternatif media pelayanan dan penyampaian informasi	Konsep divisualisasikan dan didiskusikan bersama peserta
3	Respons terhadap kegiatan	Peserta menunjukkan perhatian, memberikan tanggapan, dan terlibat dalam diskusi serta tanya jawab	Respons berlangsung peserta secara interaktif
4	Identifikasi kendala implementasi	Keterbatasan sumber daya menjadi salah satu kendala yang teridentifikasi	Menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan
5	Kesiapan tindak lanjut	Aparatur Pemerintah Desa menunjukkan minat terhadap pendampingan dan kerja sama lanjutan	Tindak lanjut diarahkan pada pengembangan layanan digital
6	Evaluasi pemahaman	Pemahaman peserta dievaluasi melalui kuesioner Google Form	Hasil digunakan sebagai bahan evaluasi kegiatan

Berdasarkan hasil evaluasi, kegiatan memberikan pemahaman kepada Aparatur Pemerintah Desa Sukasari mengenai tata kelola layanan berbasis digital dan informatif, termasuk pemanfaatan website sebagai alternatif media pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Respons peserta selama kegiatan juga menunjukkan keterlibatan dalam diskusi dan ketertarikan terhadap pengembangan layanan digital. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penerapan layanan digital. Oleh karena itu, pendampingan lanjutan diperlukan untuk mendukung proses pengembangan dan penerapan layanan digital di Desa Sukasari.

Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan dan diskusi memberikan pemahaman awal kepada Aparatur Pemerintah Desa Sukasari mengenai tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif. Pemahaman tersebut menjadi penting karena digitalisasi pelayanan pada tingkat desa tidak hanya membutuhkan ketersediaan teknologi, tetapi juga kemampuan aparatur untuk memahami, mengelola, dan mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pelayanan. Sihombing dan Lumbantobing (2024) menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam administrasi desa berkaitan dengan perubahan cara aparatur melaksanakan pekerjaan administratif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur melalui

pelatihan dapat dipandang sebagai bagian dari proses kesiapan organisasi dalam menghadapi transformasi digital.

Temuan tersebut juga sejalan dengan kebutuhan untuk mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih mudah diakses masyarakat. Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat mendukung efektivitas pelayanan ketika teknologi digunakan untuk menyesuaikan proses pelayanan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks kegiatan di Desa Sukasari, pengenalan tata kelola layanan berbasis digital memberikan wawasan kepada aparatur mengenai kemungkinan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan dan penyampaian informasi. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi tidak semata-mata diukur dari keberadaan platform digital, tetapi dari sejauh mana platform tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki proses pelayanan dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Salah satu bentuk layanan digital yang diperkenalkan dalam kegiatan adalah konsep website pelayanan desa. Respons positif aparatur terhadap konsep tersebut menunjukkan adanya penerimaan awal terhadap alternatif pengembangan media pelayanan dan informasi desa. Website memiliki potensi untuk menjadi sarana yang menghubungkan fungsi pelayanan dengan penyediaan informasi publik secara lebih terstruktur. Temuan Indar et al. (2024) mengenai layanan publik secara daring menunjukkan bahwa pemanfaatan kanal digital dapat memperluas akses terhadap layanan dan informasi pada tingkat pemerintahan lokal. Dalam konteks desa, pemanfaatan website juga perlu diarahkan pada kebutuhan nyata masyarakat sehingga informasi yang tersedia tidak hanya bersifat informatif, tetapi relevan dengan kebutuhan pelayanan.

Pengembangan website pelayanan desa juga berkaitan dengan upaya membangun tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka. Ketika informasi pelayanan, prosedur, persyaratan, serta informasi pemerintahan dapat disediakan melalui media digital, masyarakat memiliki alternatif akses informasi yang lebih mudah tanpa sepenuhnya bergantung pada pelayanan tatap muka. Hal ini mendukung prinsip transparansi dalam pelayanan publik. Haryati et al. (2024) menempatkan keterbukaan informasi dan kemudahan akses sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, konsep website yang diperkenalkan dalam kegiatan ini dapat dikembangkan tidak hanya sebagai media teknologi, tetapi sebagai instrumen pendukung keterbukaan dan kualitas pelayanan desa.

Namun, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa penerapan layanan digital menghadapi keterbatasan sumber daya. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebutuhan untuk melakukan transformasi digital dan kapasitas yang tersedia pada

tingkat desa. Keterbatasan tersebut perlu diperhatikan karena pengembangan layanan digital membutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengelola sistem, ketersediaan perangkat dan jaringan, serta pembagian tanggung jawab yang jelas dalam pengelolaan layanan. Amiril dan Choiriyah (2024) menunjukkan bahwa transformasi pemerintahan desa melalui *e-government* memiliki peluang untuk memperbaiki tata kelola, tetapi pelaksanaannya juga menghadapi tantangan dalam kesiapan sumber daya dan pengelolaan. Dengan demikian, pengembangan layanan digital di Desa Sukasari perlu dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki.

Dari sisi implementasi kebijakan, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan desa juga perlu memperhatikan keterhubungan dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Cahyana et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan SPBE pada tingkat desa dapat diwujudkan melalui pemanfaatan aplikasi untuk mendukung pelayanan dan administrasi pemerintahan. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa teknologi dapat diintegrasikan ke dalam kegiatan pemerintahan desa secara bertahap. Dalam konteks Desa Sukasari, konsep website pelayanan yang diperkenalkan melalui kegiatan ini dapat menjadi tahap awal untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan digital sebelum dikembangkan menjadi sistem yang lebih terintegrasi.

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah keberlanjutan penggunaan layanan digital. Pengenalan konsep dan pelatihan merupakan tahap awal, sedangkan keberhasilan implementasi membutuhkan proses adaptasi, pengelolaan, dan evaluasi secara berkelanjutan. Yafie et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah desa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan bentuk layanan, kebutuhan pengguna, dan kapasitas pemerintah dalam menerapkannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital tidak dapat berhenti pada tahap pengenalan teknologi. Aparatur perlu memperoleh pendampingan agar mampu mengelola konten, memperbarui informasi, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif pembangunan desa, digitalisasi juga dapat menjadi bagian dari strategi pengembangan *smart village*. Geohansa et al. (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi pemerintahan desa dapat menjadi salah satu strategi untuk mendukung pembangunan desa berkelanjutan dan pengembangan *smart village*. Namun, konsep tersebut perlu diterjemahkan sesuai dengan kondisi lokal dan tidak semata-mata berorientasi pada penggunaan teknologi. Bagi Desa Sukasari, langkah yang lebih realistis adalah memulai dari kebutuhan pelayanan yang paling mendasar, kemudian mengembangkan layanan digital secara bertahap berdasarkan kemampuan aparatur, sumber daya yang tersedia, dan kebutuhan masyarakat.

Hasil kegiatan yang menunjukkan adanya minat aparaturnya terhadap pendampingan lanjutan juga memiliki implikasi penting terhadap keberlanjutan program. Pendampingan lanjutan diperlukan agar pengetahuan yang diperoleh selama kegiatan dapat diterapkan dalam praktik. Sumartono et al. (2023) menempatkan inovasi pelayanan dalam administrasi desa sebagai proses yang perlu disesuaikan dengan kondisi penyelenggaraan pemerintahan dan kebutuhan pelayanan. Dalam hal ini, tindak lanjut tidak hanya berupa pengembangan teknis website, tetapi juga dapat mencakup penyusunan alur layanan, penentuan jenis informasi yang perlu tersedia, pembagian tugas pengelola, serta evaluasi penggunaan layanan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparaturnya melalui pelatihan, diskusi, dan pengenalan konsep website dapat menjadi langkah awal dalam mendorong optimalisasi tata kelola pelayanan Pemerintah Desa Sukasari. Temuan kegiatan sekaligus menunjukkan bahwa transformasi digital perlu dilaksanakan secara bertahap dengan mempertimbangkan kapasitas aparaturnya dan keterbatasan sumber daya. Dengan pendekatan tersebut, pengembangan layanan digital diharapkan tidak berhenti pada penyediaan media teknologi, tetapi berkembang menjadi bagian dari tata kelola pelayanan publik yang lebih informatif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESEIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Sukasari, Kecamatan Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang, menunjukkan bahwa pelatihan dan diskusi mengenai tata kelola layanan pemerintah berbasis digital dan informatif dapat memberikan pemahaman awal kepada Aparatur Pemerintah Desa Sukasari mengenai pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Pengenalan konsep website pelayanan desa juga memberikan gambaran alternatif pengembangan layanan digital yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pemerintah desa dan masyarakat.

Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam mendorong optimalisasi tata kelola pelayanan Pemerintah Desa Sukasari menuju layanan yang lebih adaptif dan informatif. Namun, keterbatasan sumber daya masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam penerapan layanan digital. Oleh karena itu, keberlanjutan program melalui pendampingan diperlukan untuk mendukung pengembangan dan pengelolaan layanan digital secara bertahap, termasuk dalam aspek pengelolaan website, informasi pelayanan, kapasitas aparaturnya, dan penyesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802>
- Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Al-Faruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalization of information and improving the quality of public services: Digital village transformation through the development of the Klatakan Village website. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396–405. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041>
- Amiril, N., & Choiriyah, I. U. (2024). Challenges and opportunities in transforming rural governance through e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1414>
- Cahyana, I. W. D., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Penerapan SPBE melalui aplikasi Sm@Rt247 di Desa Duda Timur, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem. *Socio-political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.144>
- Chanifah, S., & Widiyarta, A. (2024). The effectiveness of the “Desa SIAP” website in improving public services in Leran Village, Manyar District, Gresik Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(2). <https://doi.org/10.26858/jiap.v14i2.66522>
- Faozanudin, M., Rosyadi, S., & Sulistiani, L. S. (2023). The preparedness of village governments for the digital transformation of public services in Banyumas Regency, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(4). <https://doi.org/10.13165/VPA-23-22-4-05>
- Geohansa, A., Sumarna, E., & Kania, I. (2025). Digitization of village government as a sustainable development strategy towards the realization of smart villages. *Jurnal Polisci*, 2(4), 254–267. <https://doi.org/10.62885/polisci.v2i4.742>
- Hajar, S., & Arma, N. A. (2024). Co-creating public value into digital-based public service innovation in the village governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(3). <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i3.15891>
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. CV Rey Media Grafika.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

- Indonesia. (2022). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional*.
- Indonesia. (2025). *Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Sistem Informasi Desa*.
- Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani, A. A., & Ismail, N. (2024). Digital transformation of public services: An analysis of the effectiveness of online services at the local government level. *Journal of Digital Sociohumanities*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024>
- Puangrimaggalatung, Z. P., & Soppeng, Z. R. A. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 58–70. <https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70>
- Siombing, T., & Lumbantobing, R. D. H. (2024). Digital technology adoption for village public administration—Evidence from Indonesia. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(4), 3444. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3444>
- Sihotang, D. M. (2023). Factors influencing village information systems adoption in Indonesia: A qualitative study. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. <https://doi.org/10.1002/isd2.12271>
- Sumartono, Hermawan, Muslim, A. Q., & Muhyamin, S. A. (2023). Public service innovation in village administration systems. In *Proceedings of the Fifth Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2022)* (pp. 722–731). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_57
- Yafie, A. A., Santosa, I., & Masrukin. (2025). Bentuk dan faktor penerapan digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 16(1), 69–78. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v16i1.973>