

STRATEGI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DESA TOLOLE KECAMATAN AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Alifa Raema Widana¹, Srifridayanti¹, Samkamaria¹

E-Mail : emawidana1997@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu¹

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Tolole melalui implementasi strategi pelayanan berbasis digital. Transformasi digital di lingkup pemerintahan desa sangat krusial dalam meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas administrasi. Kegiatan pengabdian dilakukan melalui serangkaian sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan intensif bagi aparatur desa. Hasil pengabdian menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan aparatur Desa Tolole dalam mengoperasikan layanan digital, serta bertambahnya minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan teknologi. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur, literasi digital, dan adaptasi budaya. Solusi yang diterapkan berupa sosialisasi, pelatihan berkelanjutan, serta kolaborasi multipihak untuk penguatan infrastruktur dan SDM.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Digitalisasi Desa, Sosialisasi, Literasi Digital, Transformasi Digital

ABSTRACT

This community service program aims to encourage improvements in the quality of public services in Tolole Village through the implementation of digital-based service strategies. Digital transformation within village government is crucial for increasing speed, transparency, and accountability of administration. The community service activities were carried out through a series of outreach programs, training, and intensive mentoring for village officials. The results of the community service program demonstrated a significant increase in the knowledge and skills of Tolole Village officials in operating digital services, as well as increased community interest in utilizing technology services. The main obstacles faced were limited infrastructure, digital literacy, and cultural adaptation. The solutions implemented included outreach programs, ongoing training, and multi-stakeholder collaboration to strengthen infrastructure and human resources.

Keywords: *Public Services, Village Digitalization, Outreach, Digital Literacy, Digital Transformation*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan cepat di berbagai sektor, termasuk pemerintahan desa di Indonesia (Sari & Hidayat, 2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan kebutuhan yang mendesak untuk menjawab tantangan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Kementerian Dalam Negeri, 2020). Pemanfaatan sistem digital telah terbukti mampu mempercepat proses administrasi, meminimalisir kesalahan, dan memperluas akses pelayanan di banyak daerah (Prabowo, 2022).

Desa sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat sangat membutuhkan inovasi dalam pengelolaan administrasi agar tidak terjebak dalam praktik manual yang menghambat efektifitas dan efisiensi. Realitas di berbagai wilayah menunjukkan masih banyak desa yang mengandalkan proses tatap muka dan dokumen fisik, sehingga seringkali berujung pada lambatnya pelayanan dan kurangnya transparansi (Widodo, 2019).

Digitalisasi pelayanan di level desa juga sejalan dengan visi pemerintah pusat melalui program "Desa Digital" yang bertujuan mempercepat pemerataan akses informasi, mendorong kemandirian, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan berbasis teknologi (Kemkominfo, 2022). Sistem pelayanan digital dapat membantu mengurangi birokrasi yang berbelit, mewujudkan paperless

administration, serta mendokumentasikan proses dengan lebih akuntabel (Yunus, 2021).

Di sisi lain, adopsi pelayanan digital menuntut kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, serta adaptasi budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi (Susanto, 2020). Tantangan utama di banyak desa adalah keterbatasan jaringan internet, kapasitas perangkat keras dan lunak, serta rendahnya tingkat literasi digital aparatur dan masyarakat (Sari & Hidayat, 2021).

Beberapa penelitian menyoroti bahwa keberhasilan digitalisasi desa tidak hanya ditentukan oleh hadirnya aplikasi atau sistem, tetapi sangat bergantung pada proses pendampingan, sosialisasi masif, dan pelatihan teknis yang berkelanjutan (Prabowo, 2022). Pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dan kolaborasi dengan stakeholder menjadi kunci agar inovasi yang diadopsi benar-benar berfungsi dan diterima.

Desa Tolole di Kecamatan Ampibabo, Parigi Moutong, menggambarkan fenomena yang umum terjadi di desa-desa Indonesia. Proses administrasi masih dilakukan secara manual, jaringan internet kurang stabil, serta minimnya perangkat pendukung membuat pelayanan belum optimal. Meski terdapat keinginan aparatur dan masyarakat untuk bertransformasi, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan teknologi menjadi tantangan tersendiri.

Permasalahan utama yang dihadapi Desa Tolole adalah rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat, keterbatasan

infrastruktur pendukung, serta masih adanya resistensi kultural terhadap perubahan ke sistem digital. Untuk mengatasi masalah tersebut, proses sosialisasi dengan pendekatan partisipatif dan edukatif sangat diperlukan. Melalui sosialisasi komprehensif, pelatihan terstruktur, dan pendampingan intensif, diharapkan tercipta pemahaman bersama mengenai manfaat pelayanan digital, sekaligus membangun komitmen aparatur dan masyarakat dalam mengoptimalkan penggunaan layanan inovatif secara bertahap (Kementerian Dalam Negeri, 2020; Prabowo, 2022).

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah Participatory Action Research (PAR), yang memungkinkan keterlibatan aktif seluruh unsur desa dalam proses transformasi pelayanan digital (Sugiyono, 2018). Adapun tahapan dalam pengabdian ini meliputi:

1. Tahapan pertama adalah observasi dan pemetaan kondisi awal di Desa Tolole, meliputi identifikasi infrastruktur TIK, tingkat literasi digital aparatur, serta pola pelayanan administrasi yang selama ini berjalan. Observasi didukung dengan wawancara langsung kepada kepala desa, perangkat, dan tokoh masyarakat untuk memperoleh data kebutuhan dan hambatan aktual (Sari & Hidayat, 2021).
2. Tahapan kedua adalah sosialisasi bertahap kepada aparatur desa dan elemen masyarakat. Sosialisasi ini

bertujuan membangun pemahaman akan urgensi dan manfaat pelayanan berbasis digital, memaparkan success story desa lain, dan merangsang diskusi mengenai hambatan serta solusi lokal. Materi sosialisasi disampaikan secara interaktif melalui presentasi, simulasi digital, dan studi kasus aplikatif (Susanto, 2020).

3. Tahap ketiga yaitu pelatihan teknis, difokuskan pada peningkatan kemampuan operasionalisasi aplikasi pelayanan digital desa. Seluruh perangkat desa mendapatkan pelatihan membuat akun operator, input data administrasi, pembuatan surat digital, pengarsipan elektronik, dan pelaporan real-time. Setiap peserta diberikan modul praktikum serta bimbingan praktik langsung dengan komputer maupun perangkat mobile (Prabowo, 2022). Pelatihan juga menasar literasi dasar bagi peserta yang belum familiar dengan penggunaan komputer atau internet (Yunus, 2021).
4. Tahap keempat yaitu proses pendampingan. Tim pengabdian memberikan asistensi, troubleshooting aplikasi, serta mengumpulkan umpan balik melalui kuesioner dan wawancara mendalam. Monitoring dilakukan untuk mengevaluasi tingkat adopsi, kendala teknis, dan efektivitas pelatihan. Semua hasil evaluasi dianalisis guna menghasilkan rekomendasi penguatan strategi serta adaptasi

langgam implementasi di Desa Tolole sesuai karakteristik lokal (Widodo, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Sosialisasi

Sosialisasi pelayanan digital di Desa Tolole meliputi beberapa tahap yang melibatkan pemerintah desa, perangkat, serta masyarakat. Tahap awal berupa pertemuan resmi bersama kepala desa, perangkat desa, BPD, karang taruna, dan tokoh masyarakat untuk menyampaikan pentingnya digitalisasi pelayanan publik serta paparan mengenai peluang dan tantangan implementasinya.

Pada sesi sosialisasi, tim pengabdian menyampaikan materi melalui presentasi visual, video inspiratif, dan demonstrasi aplikasi pelayanan digital desa yang telah sukses diimplementasikan di daerah lain. Diskusi interaktif dibuka agar peserta dapat menyampaikan pertanyaan, pengalaman, serta harapan terhadap pelayanan digital di Desa Tolole.

Salah satu agenda utama adalah simulasi penggunaan aplikasi digital. Perangkat desa dipandu untuk praktik langsung dalam membuat akun petugas, menginput data warga, memproses surat administrasi elektronik, serta melakukan perekaman data kependudukan digital. Bagi perangkat desa yang masih awam dengan teknologi, dilakukan pendampingan khusus dan sesi tanya jawab lebih intensif.

Tim juga menjaring masukan terkait kendala maupun risiko implementasi, seperti keterbatasan perangkat, jaringan internet

yang sering terputus, dan kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data. Selanjutnya, dilakukan pelatihan khusus mengenai teknis troubleshooting dan kontak layanan bantuan.

Tidak hanya menyasar perangkat desa, sosialisasi dilakukan pula melalui pertemuan tingkat RT/RW dan pemasangan spanduk informasi di pusat-pusat layanan masyarakat. Masyarakat didorong memanfaatkan aplikasi untuk pengajuan surat online, aduan pelayanan, serta layanan konsultasi digital. Disediakan pula nomor hotline pengaduan serta instruksi penggunaan aplikasi secara sederhana untuk mempercepat adopsi.

Hasil utama dari sosialisasi adalah meningkatnya pengetahuan aparatur desa tentang teknologi digital, bertambahnya kepercayaan diri mereka dalam menggunakan aplikasi pelayanan, serta antusiasme masyarakat untuk mulai terlibat memanfaatkan layanan digital desa.

2. Pembahasan

Analisis implementasi pelayanan berbasis digital di Desa Tolole didasari teori Diffusion of Innovations oleh Rogers (2003), yang menjelaskan proses adopsi teknologi melalui tahapan knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation. Pada konteks Desa Tolole, proses knowledge dibangun melalui sosialisasi dan pelatihan yang intensif. Persuasion dilakukan dengan menonjolkan manfaat serta success story, sedangkan tahap decision dan implementation dicapai saat perangkat desa mulai mempraktikkan penggunaan aplikasi

dan masyarakat mencoba memanfaatkan layanan digital.

Faktor utama yang mendukung adopsi inovasi di Desa Tolole ialah komunikasi efektif antara tim pengabdian dan aparatur desa, penyediaan modul pelatihan yang jelas, serta kehadiran pendamping saat praktik aplikasi, sebagaimana disarankan oleh Sari & Hidayat (2021). Temuan di lapangan juga memperkuat bahwa digitalisasi di tingkat desa akan optimal jika ditopang oleh infrastruktur TIK memadai dan kesiapan SDM (Widodo, 2019; Prabowo, 2022).

Kendala utama implementasi adalah keterbatasan jaringan internet yang belum stabil dan rendahnya literasi digital sebagian perangkat dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Yunus (2021) bahwa ada gap signifikan pada kesiapan pengguna teknologi di wilayah perdesaan. Solusi diberikan melalui pelatihan berulang, materi praktikum yang sederhana, serta penyediaan saluran komunikasi untuk troubleshooting secara cepat dan responsif.

Secara budaya, sebagian masyarakat masih ragu terhadap perubahan digital karena menganggap proses manual lebih familiar. Namun, melalui pendekatan participatory dan pemberdayaan, resistensi dapat dikurangi seiring meningkatnya pemahaman manfaat digitalisasi, misalnya efisiensi waktu dan transparansi yang meningkat (Susanto, 2020). Proses sosialisasi yang dilakukan secara bertahap dan adaptif menjadi sangat strategis untuk menjembatani perubahan perilaku tersebut.

Penggunaan aplikasi pelayanan digital di Desa Tolole juga telah memperlihatkan adanya perbaikan dalam hal kecepatan layanan, pengurangan potensi human error, serta dokumentasi yang lebih tertata. Namun, untuk optimalisasi ke depan, desa perlu menyusun roadmap pengembangan digitalisasi dan memperkuat kolaborasi dengan pemerintah kabupaten, lembaga pendidikan, serta provider internet lokal untuk menjamin keberlanjutan program.

Dari hasil evaluasi, mayoritas aparatur desa menyatakan siap melanjutkan penggunaan aplikasi digital dengan syarat masih diberikan pendampingan secara bertahap dan dukungan penyediaan perangkat. Sementara masyarakat mulai menunjukkan ketertarikan lebih besar, khususnya generasi muda yang relatif lebih melek teknologi.

KESIMPULAN

Implementasi strategi pelayanan berbasis digital di Desa Tolole memberikan dampak positif, ditandai dengan meningkatnya pengetahuan, keterampilan, dan partisipasi perangkat desa serta masyarakat dalam pelayanan administrasi berbasis teknologi. Keberhasilan awal ini didukung oleh sosialisasi komprehensif, pelatihan teknis, dan pendampingan aktif. Meski demikian, tantangan kelemahan infrastruktur dan keterbatasan literasi digital masih nyata. Oleh sebab itu, perlu penguatan SDM secara berkelanjutan, pengembangan infrastruktur, serta kolaborasi dengan berbagai pihak agar transformasi digital

dapat berjalan optimal dan berkelanjutan di Desa Tolole.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Dalam Negeri. (2020). Panduan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa. Jakarta: Kemendagri.

Kemkominfo. (2022). Program Desa Digital: Memacu Inovasi Menuju Desa Cerdas. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Prabowo, T. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Pelayanan Administrasi di Desa. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 8(1), 55-63.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition. New York: Free Press.

Sari, D. P., & Hidayat, R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 122-133.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, H. (2020). Partisipasi Masyarakat dalam Digitalisasi Pelayanan di Desa. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 25-35.

Widodo, J. (2019). Strategi Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Digital*, 10(2), 87-100.

Yunus, M. (2021). Literasi Digital dan Implikasi pada Pelayanan Desa. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 15-24.