

Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Pelayanan Publik di Desa Petak Kabupaten Gianyar

Gde Sastrawangsa¹, Ni Ketut Dewi Ari Jayanti², Ni Made Dewi Kansa Putri³, I Gusti Agung Ayu Sekarini⁴, Luh Made Yulyantari⁵, I Nyoman Rudy Hendrawan⁶

¹⁻⁶Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Jl. Raya Puputan No. 86 Renon, Denpasar Bali 80232, Indonesia

Keywords:

Village Data, Village Website, Public Services, Participatory Action Research

Article history:

Received
15 June 2023
Revised
2 July 2023
Accepted
15 July 2023
Published
30 July 2023

Kata Kunci:

Data Desa, Website Desa, Pelayanan Publik, Penelitian Aksi Partisipatif

ABSTRACT

Public service in Petak Village can be enhanced through the use of information technology (IT). Despite having an official village website and a privately managed village information system, their utilization is not yet optimal. The three primary challenges faced are limited IT understanding by village officials, village administrators who are not fully utilizing the information system, and suboptimal use of IT in public services. The objective is to assist the Petak Village government in implementing IT in their public services. This program utilizes the Participatory Action Research (PAR) method, involving an execution team to define and address issues. IT counselling and system use training are provided to village officials and administrators. The results are promising, with 75.6% of village officials, and 83% of administrators understanding the use of IT and website management for public service, and 84.3% of officials understanding the use of the existing information system.

ABSTRAK

Pelayanan publik di Desa Petak dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi informasi (TI). Meskipun desa ini sudah memiliki website dan sistem informasi desa yang dikelola swasta, penggunaannya masih belum maksimal. Tiga tantangan utama yang dihadapi adalah pengetahuan dan pemahaman TI yang terbatas oleh perangkat desa, admin desa yang belum bisa sepenuhnya menggunakan sistem informasi, dan pemanfaatan TI dalam pelayanan publik yang belum maksimal. Tujuannya adalah membantu pemerintah Desa Petak menerapkan TI dalam pelayanan publiknya. Program ini menggunakan metode Participatory Action Research (PAR) yang melibatkan tim pelaksana untuk mendefinisikan dan menyelesaikan masalah. Penyuluhan TI dan pelatihan penggunaan sistem informasi diberikan kepada perangkat dan admin desa. Hasilnya, 75.6% perangkat desa dan 83% admin desa telah memahami penggunaan TI dan pengelolaan website untuk pelayanan publik, serta 84.3% perangkat desa memahami penggunaan sistem informasi.

*Corresponding author: daj@stikom-bali.ac.id

Peer review under responsibility of Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat Univ. Amikom Yogyakarta.

© 2023 Hosting by Universitas Amikom Yogyakarta. All rights reserved.

<http://dx.doi.org/10.24076/swagati.2023v1i2.1166>

1. Pendahuluan

Desa (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2014) adalah unit administratif di bawah kecamatan dengan tanggung jawab dalam pengelolaan pemerintah, pembangunan, pemberdayaan komunitas dan individu. Kepala desa dan timnya bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang efisien bagi penduduk desa.

Kualitas pelayanan publik (Bisri & Asmoro, 2019; Fahlefi, 2017; Futum Hubaib, 2021; Rahmadana et al., 2020; Riani, 2021) merupakan indikator penting kinerja pemerintah, dan didefinisikan sebagai jasa yang disediakan oleh pemerintah atau entitas swasta atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat kesiapan fasilitas dan kapabilitas tim desa menentukan kualitas layanan tersebut. Peningkatan layanan publik bisa dilakukan dengan adopsi teknologi informasi.

Ribuan desa di Indonesia telah menerapkan teknologi informasi melalui sistem informasi untuk membantu manajemen pemerintah desa dan layanan publik. Misalnya, 6859 desa menggunakan OpenSID, platform populer untuk sistem informasi desa (OpenDesa, 2022). Angka ini belum termasuk desa-desa yang menggunakan platform lain.

Desa Petak, di Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, dipimpin oleh Perbekel Bapak Anak Agung Gde Mayun Purnama, juga telah mengadopsi sistem informasi untuk pengelolaan pemerintah dan layanan publik. Desa ini, yang memiliki visi menjadi Desa Digital, memiliki situs web dan domain sendiri, serta sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan swasta. Namun, pemanfaatan sistem ini masih belum optimal, terlihat dari beberapa halaman website yang belum diperbarui. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Website Desa Petak yang Tidak dikelola dengan baik

Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi di kalangan perangkat desa. Meski memiliki fitur sistem informasi yang bisa digunakan untuk komunikasi dan layanan publik, penerapannya belum maksimal. Tidak ada anggota tim yang ditugaskan khusus untuk mengelola sistem informasi,

dan mayoritas anggota tim adalah lulusan SMA, dengan hanya dua orang yang memiliki gelar sarjana Ekonomi.

Berdasarkan analisis situasi yang dilakukan pada Desa Petak, maka dapat dirumuskan 3 permasalahan prioritas sebagai berikut:

- 1 Sebagian besar perangkat desa memiliki keterbatasan pengetahuan dan pemahaman mengenai teknologi informasi dan bagaimana memanfaatkannya.
- 2 Perangkat desa yang bertugas belum sepenuhnya dapat memanfaatkan sistem informasi yang sudah dimiliki.
- 3 Desa Petak belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Dalam rangka ini, tim pelaksana pengabdian mendampingi Desa Petak dalam optimalisasi teknologi informasi untuk pelayanan publik melalui program kemitraan masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah:

- 1 Penyuluhan mengenai Teknologi Informasi secara umum, serta pemanfaatannya untuk pelayanan publik.
- 2 Pelatihan dan pendampingan admin sistem informasi untuk penerapan sistem informasi yang lebih baik.
- 3 Pelatihan dan pendampingan bagi seluruh perangkat desa mengenai penggunaan sistem informasi yang sudah ada.

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mendampingi Desa Petak dalam optimalisasi penggunaan teknologi informasi untuk penyampaian layanan publik melalui program kemitraan masyarakat. Pendampingan ini akan mencakup panduan bagi perangkat desa dalam memahami dan memanfaatkan sumber daya teknologi informasi yang tersedia, serta membantu menerapkan penggunaan teknologi tersebut dalam penyampaian layanan publik sehari-hari. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik di Desa Petak, memperkuat komunikasi antara pemerintah desa dan penduduk, serta menuju visi Desa Petak sebagai Desa Digital.

2. Metode

Seluruh kegiatan yang akan dilakukan pada program kemitraan masyarakat ini berdasarkan pada permasalahan yang dihadapi Desa Petak. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah Participatory Action Research (PAR). Metode Participatory Action Research (PAR) (Irfan, Febria, Wulandari, & Atika Fadilah, 2022; Rahmat & Mirnawati, 2020; Soedarwo, Ramadhani Fuadiputra, Reevany Bustami, & Jha, 2022), digunakan karena metode ini melibatkan tim pelaksana untuk mendefinisikan permasalahan maupun menerapkan informasi kedalam aksi sebagai solusi atas masalah yang dirumuskan. Rumusan permasalahan prioritas diperoleh melalui pendekatan

survey, wawancara dan diskusi terbatas dengan Perbekel Desa Petak yang didampingi oleh Sekretaris Desa Petak. Metode Participatory Action Research (PAR) diterapkan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu penyelesaian masalah dan peran serta.

Kegiatan yang dilakukan pada program kemitraan masyarakat dengan Desa Petak meliputi 5 tahap yaitu Sosialisasi, Penyuluhan TI, Pelatihan Admin Desa, Pelatihan Perangkat Desa, serta Evaluasi Kegiatan. Tahapan rencana kegiatan tertuang pada



Gambar 2. Tahapan Rencana Kegiatan

- 1 Tahap pertama yang dilakukan adalah sosialisasi kegiatan. Pada tahap ini pengusul menyampaikan seluruh rangkaian kegiatan sekaligus menyesuaikan jadwal kegiatan dengan mitra.
- 2 Tahap kedua adalah penyuluhan Teknologi Informasi. Pada tahap ini tim pengusul bersama mahasiswa akan memberikan penyuluhan mengenai Teknologi Informasi secara umum serta pemanfaatannya untuk pelayanan publik. Sebelum kegiatan penyuluhan dimulai, pengusul akan memberikan kuesioner untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta penyuluhan. Di akhir kegiatan, kuesioner kembali diberikan untuk mengukur kembali tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti penyuluhan.
- 3 Tahap ketiga adalah pelatihan admin desa. Pada tahap ini tim pengusul bersama mahasiswa akan memberikan pelatihan dan pendampingan untuk admin sistem informasi untuk penerapan dan pengelolaan sistem informasi yang lebih baik. Peserta juga akan diberikan kuesioner di awal dan di akhir kegiatan untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan.
- 4 Tahap keempat adalah pelatihan bagi perangkat desa. Pada tahap ini tim pengusul bersama mahasiswa memberikan pelatihan dan pendampingan bagi seluruh perangkat desa mengenai penggunaan sistem informasi yang sudah ada untuk kepentingan pelayanan publik. Seperti pada tahap kedua dan ketiga, peserta kegiatan juga akan diberikan kuesioner di awal dan di akhir kegiatan.
- 5 Tahap kelima adalah evaluasi kegiatan, yang merupakan tahap terakhir kegiatan program

kemitraan masyarakat. Pada tahap ini tim pengusul melakukan evaluasi terhadap seluruh kegiatan pengabdian.

3. Hasil dan Pembahasan

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan mulai bulan Februari 2023. Peserta pada kegiatan penyuluhan adalah para perangkat desa dan kepala dusun di wilayah Desa Petak, sebanyak 9 orang. Peserta pada kegiatan pelatihan admin desa adalah Sekretaris Desa Petak yang juga bertugas sebagai admin desa. Serta peserta pada kegiatan pelatihan perangkat desa adalah perangkat desa, sebanyak 6 orang.

A. Sosialisasi Kegiatan

Pada tahap sosialisasi kegiatan, tim pengusul diterima oleh Sekretaris Desa Petak Bapak I Wayan Eka Adnyana. Tim pengusul menyampaikan seluruh rangkaian kegiatan yang akan dilakukan, termasuk di dalamnya mendiskusikan tanggal-tanggal kegiatan, para peserta yang akan diundang, dan kesiapan sarana prasarana Desa Petak.



Gambar 3. Sosialisasi Kegiatan

Sosialisasi kegiatan di Desa Petak dilaksanakan oleh tim pelaksana pengabdian bersama dengan mahasiswa. Kegiatan disajikan pada Gambar 3.

B. Penyuluhan Teknologi Informasi

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan Teknologi Informasi bertempat di aula Kantor Perbekel Desa Petak. Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam penyuluhan publik telah memperluas cakupan dan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Topik penyuluhan adalah "Penerapan Teknologi Informasi dalam memberikan Pelayanan Publik". Kegiatan penyuluhan berjalan dengan lancar. Terdapat empat tahap dalam kegiatan ini, yaitu tahap pretest untuk mendapatkan pengetahuan awal peserta, tahap pemaparan materi, tahap diskusi tanya jawab, dan tahap posttest untuk mengukur peningkatan pengetahuan. Total jumlah peserta adalah 9 orang. Adapun materi yang diberikan pada kegiatan penyuluhan ini adalah:

- a. Program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik
- b. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik

- c. Pemanfaatan sosial media dalam menyampaikan informasi desa
- d. Konsep Desa Digital
- e. Sistem Informasi Desa untuk pelayanan publik



Gambar 4. Kegiatan Penyuluhan

Tim pelaksana menyajikan materi dalam bentuk slide presentasi dan video. Kegiatan penyuluhan tersaji pada Gambar 4.

C. Pelatihan Admin Desa

Kegiatan pelatihan admin desa diikuti oleh admin desa, yaitu perangkat desa yang bertugas mengelola website desa. Saat ini pengelola website desa masih dirangkap oleh Sekretaris Desa. Dari informasi yang disampaikan oleh Kepala Desa Petak, bahwa untuk ke depannya akan ditugaskan satu orang perangkat desa yang secara khusus bertugas mengelola website desa. Kegiatan pelatihan admin desa dapat dilihat pada Gambar 5.

Materi yang diberikan pada kegiatan pelatihan meliputi:

- a. Pengenalan Sistem Informasi Desa
- b. Pengelolaan berita
- c. Pengelolaan pengguna
- d. Konfigurasi website



Gambar 5. Kegiatan Pelatihan Admin Desa

D. Pelatihan Perangkat Desa

Kegiatan pelatihan perangkat desa diikuti oleh 6 orang perangkat Desa Petak. Materi yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 6 meliputi:

- a. Pengenalan Sistem Informasi Desa
- b. Komponen Sistem Informasi Desa
- c. Pengelolaan Data dan Informasi Desa
- d. Pengelolaan Layanan Surat Menyurat dan Pengaduan

- e. Pengelolaan Pengguna dan Hak Akses Pengguna
- f. Konfigurasi Sistem Informasi Desa



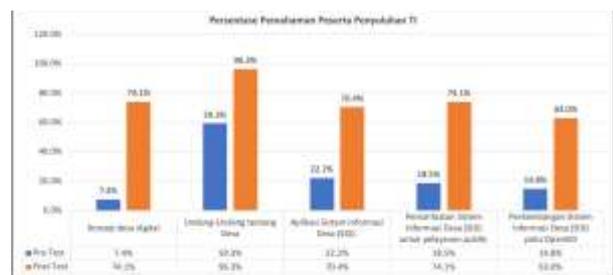
Gambar 6. Materi Pelatihan Perangkat Desa

E. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan pelatihan dilakukan diawal dan diakhir dengan menggunakan kuesioner melalui google form. Kuesioner diberikan diawal dan diakhir pelatihan bertujuan untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta pelatihan. Terdapat 5 pertanyaan yang diberikan terkait pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelayanan publik. 5 pertanyaan tersebut adalah:

1. Pemahaman tentang konsep desa digital
2. Pemahaman Undang-Undang tentang Desa
3. Pemahaman tentang aplikasi Sistem Informasi Desa (SID).
4. Pemahaman pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) untuk pelayanan publik.
5. Pemahaman perkembangan Sistem Informasi Desa (SID) yaitu OpenSID

Jumlah peserta pelatihan sebanyak 9 orang, dengan sebaran demografi peserta berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berdasarkan hasil evaluasi, diperoleh hasil sebelum kegiatan penyuluhan Pemanfaatan Teknologi Informasi, rata-rata tingkat pemahaman peserta sebesar 24,4%. Setelah mengikuti penyuluhan terjadi peningkatan pemahaman, rata-rata pemahaman peserta sebesar 75,6%. Capaian pemahaman tertinggi peserta pada pemahaman mengenai Undang-Undang tentang Desa, yaitu sebesar



96,3%.

Gambar 7. Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Penyuluhan

Grafik pemahaman peserta sebelum dan sesudah mengikuti penyuluhan dapat dilihat pada Gambar 7.

Kegiatan pelatihan admin desa diikuti oleh admin desa, yaitu perangkat desa yang bertugas mengelola website desa. Saat ini pengelola website desa masih dirangkap oleh Sekretaris Desa. Dari informasi yang disampaikan oleh Kepala Desa Petak, bahwa untuk ke depannya akan ditugaskan satu orang perangkat desa yang secara khusus bertugas mengelola website desa.

Adapun materi yang diberikan pada kegiatan pelatihan meliputi:

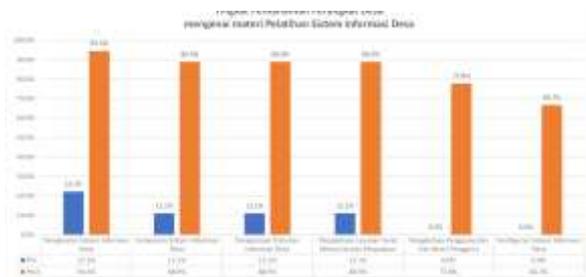
1. Pengenalan Sistem Informasi Desa
2. Pengelolaan berita
3. Pengelolaan pengguna
4. Konfigurasi website

Hasil evaluasi pelatihan admin desa menunjukkan bahwa tingkat pemahaman admin desa sebesar 83%.

Pada pelatihan perangkat desa mengenai sistem informasi desa, terdapat 6 pertanyaan yang diberikan saat evaluasi yaitu:

1. Pemahaman tentang sistem informasi desa
2. Pemahaman komponen sistem informasi desa
3. Pemahaman pengelolaan data dan informasi desa
4. Pemahaman pengelolaan layanan surat menyurat dan pengaduan
5. Pemahaman pengelolaan pengguna dan hak akses pengguna
6. Pengelolaan konfigurasi sistem informasi desa

Jumlah peserta sebanyak 6 orang. Berdasarkan hasil evaluasi, diperoleh hasil sebelum kegiatan pelatihan sistem informasi desa, rata-rata tingkat pemahaman peserta sebesar 9.3%. Setelah mengikuti pelatihan terjadi peningkatan pemahaman, rata-rata pemahaman peserta sebesar 84.3%.



Gambar 8. Pemahaman Perangkat Sebelum dan Sesudah Pelatihan Sistem Informasi Desa

Grafik pemahaman perangkat sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan sistem informasi desa dapat dilihat pada Gambar 8.

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari program kemitraan masyarakat ini antara lain pertama, perangkat desa dan Kepala Dusun di Desa Petak telah berhasil memahami bagaimana cara memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat desa. Kedua, admin website desa sekarang mengerti pentingnya keberadaan website desa dan telah mampu untuk mengelolanya dengan baik. Ketiga, hasil dari kegiatan penyuluhan teknologi informasi menunjukkan bahwa sekitar 75,6% peserta sudah mengerti bagaimana cara memanfaatkan Teknologi Informasi untuk pelayanan publik.

Melalui kegiatan pelatihan admin desa, sebanyak 83% admin desa memahami pentingnya website desa dan dapat mengelolanya dengan baik. Terakhir, melalui kegiatan pelatihan sistem informasi desa, sebanyak 84.3% peserta sekarang sudah memahami bagaimana cara memanfaatkan sistem informasi untuk pelayanan publik.

Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali yang telah mendukung dan mendanai kegiatan program kemitraan masyarakat ini berdasarkan surat penugasan nomor : 014/DIRPPM&P/WRI/ITBSTIKOM/I/23. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Desa Petak yang telah mendukung secara penuh kegiatan pengabdian ini.

Referensi

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Fahlefi, Z. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma (JP)*, 3(2), 155–166. <https://doi.org/10.30872/JP.V3I2.386>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Irfan, A., Febria, D., Wulandari, R., & Atika Fadilah, S. (2022). Participatory Action Research: Peningkatan Potensi Ekonomi Itak Kalamai Produk Khas Masyarakat Pujud. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 181–187. <https://doi.org/10.52072/abdine.v2i2.448>
- OpenDesa. (2022). Dashboard Status Penggunaan OpenSID.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmat, A., & Mirnawati, M. (2020). Model Participation Action Research Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Aksara: Jurnal*

Ilmu Pendidikan Nonformal, 6(1), 62–71.
<https://doi.org/10.37905/AKSARA.6.1.62-71.2020>
Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2451.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
Soedarwo, V. S. D., Ramadhani Fuadiputra, I., Reevany Bustami, M.,

& Jha, G. K. (2022). Participatory Action Research (PAR) Model for Developing A Tourism Village in Indonesia. *Journal of Local Government Issues*, 5(2), 193–206.
<https://doi.org/10.22219/logos.v5i2.21279>
Undang Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. , (2014).