

## Penyuluhan Transformasi Digital Dalam Layanan Publik Bagi Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan

**Andi Patappari<sup>1)</sup>, Riskayani<sup>2)</sup>, Mayang Sari<sup>3)</sup>, Muh. Fadli<sup>4)</sup>**

Sistem Informasi, Universitas Lamappapoleonro<sup>1,2,3,4</sup>

email: patapparinyiwi@gmail.com<sup>1</sup>, riskayani@unipol.ac.id<sup>2</sup>,mayangsari@gmail.com<sup>3</sup>, muh.fadli@gmail.com<sup>4</sup>,

### Abstrak

Transformasi digital dalam layanan publik di pedesaan merupakan upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat desa. Dengan penerapan sistem digital seperti aplikasi seluler dan platform berbasis web, pelayanan administrasi desa menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Masyarakat dapat mengakses informasi dan mengajukan permohonan dokumen secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sehingga mengurangi birokrasi dan waktu tunggu. Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi layanan publik juga memperkuat akuntabilitas karena adanya jejak audit yang mudah dipantau oleh warga, sekaligus membuka peluang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik secara langsung. Hal ini memberdayakan masyarakat pedesaan dengan akses informasi dan layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas desa secara keseluruhan. Implementasi transformasi digital di pedesaan memang menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur internet dan sumber daya manusia yang harus diatasi dengan dukungan pemerintah dan pelatihan intensif. teknologi digital diharapkan mampu mendorong perubahan positif dan mendorong desa menjadi lebih modern, mandiri, dan berdaya saing.

**Kata Kunci :** Transformasi Digital, Teknologi Informasi, Platform Layanan Publik

### PENDAHULUAN

Desa Pesse merupakan salah satu dari 9 desa definitif di Kecamatan Donri-Donri. Desa ini memiliki topografi berbukit-bukit dan adalah desa dengan ketinggian dari permukaan laut tertinggi di kecamatan tersebut. Secara geografis, Kecamatan Donri-Donri berada di wilayah Kabupaten Soppeng dengan luas wilayah sekitar 222 km<sup>2</sup>, dan Desa Pesse memiliki luas wilayah sekitar 770,83 hektar. Desa ini berjarak sekitar 6 km dari ibukota kecamatan (Desa Donri-Donri) dan 8 km dari ibukota kabupaten Soppeng.

Desa Pesse terdiri atas beberapa dusun, dengan jumlah 3 dusun, 11 Rukun Warga (RW), dan 29 Rukun Tetangga (RT). Penduduk desa memiliki berbagai mata pencaharian, terutama di sektor pertanian, dengan sebagian besar masyarakat menggantungkan hidup pada kegiatan bertani dan berkebun. Kelompok tani di Desa Pesse berperan penting dalam meningkatkan produksi jagung meskipun fasilitas pertanian

masih dirasa kurang optimal.

Dalam bidang sarana dan prasarana, Desa Pesse memiliki fasilitas pendidikan seperti TK/PAUD, SD, SMP, dan SMA. Sarana keagamaan di desa ini terdiri dari beberapa masjid dan musholla. Fasilitas kesehatan meliputi Puskesmas Pembantu (Pustu) dan Poskesdes. Jalan di desa bervariasi, mulai dari jalan aspal, sirtu, tanah, hingga beton.

Desa Pesse juga memiliki peranan penting dalam kegiatan pembangunan sosial, ekonomi, dan budaya di Kecamatan Donri-Donri, dengan struktur pemerintahan desa yang aktif serta berbagai kegiatan masyarakat yang mendukung kemajuan desa secara menyeluruh.

Berikut adalah beberapa kekurangan potensi Desa Pesse dalam kaitannya dengan kemampuan transformasi digital masyarakat di wilayah tersebut :

1. Keterbatasan Infrastruktur Digital: Meski

Desa Pesse telah menjalankan program

"Desa Cantik (Cinta Statistik)" dengan adanya website untuk pendataan dan aktivitas digital lainnya, secara umum infrastruktur internet dan akses teknologi digital di desa-desa pinggiran seperti Pesse masih belum merata dan memadai untuk mendorong transformasi digital yang optimal.

2. Kemampuan Digital Masyarakat Terbatas: Tingkat literasi digital di kalangan masyarakat Desa Pesse relatif rendah, sehingga pemanfaatan teknologi untuk kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan digital belum maksimal. Hal ini mengakibatkan proses adaptasi dan pemanfaatan teknologi informasi untuk kemajuan desa berjalan lambat.
3. Keterbatasan Sumber Daya dan Pelatihan: Masyarakat dan aparat desa membutuhkan lebih banyak pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan teknologi digital agar dapat mengelola data desa, layanan publik, dan usaha lokal secara lebih efektif. Kekurangan program edukasi digital dan keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama.
4. Kendala Budaya dan Tradisi: Adaptasi digital juga terkendala oleh kebiasaan dan tradisi masyarakat yang lebih mengutamakan cara konvensional. Transformasi digital butuh dukungan perubahan sikap dan pemahaman yang kuat agar teknologi dapat diintegrasikan secara baik dalam kehidupan sehari-hari.

Secara keseluruhan, transformasi digital di Desa Pesse masih menghadapi tantangan pada aspek infrastruktur, literasi digital, sumber daya manusia, dan budaya masyarakat yang perlu diatasi untuk mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan desa secara digital.

Transformasi digital dalam layanan publik sangat penting karena mampu meningkatkan kualitas, efisiensi, dan

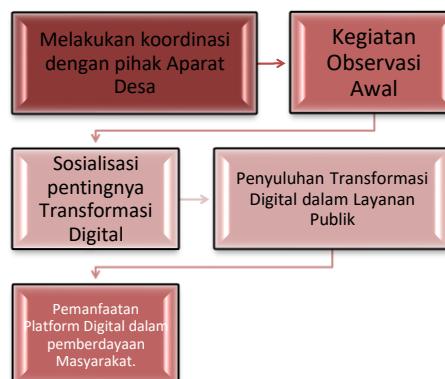
aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih cepat dan praktis, menggantikan cara-cara manual yang memakan waktu. Masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dari mana saja melalui platform digital seperti aplikasi layanan, website pemerintahan, dan sistem online, sehingga mengurangi antrean dan waktu tunggu di kantor pemerintahan.

Selain itu, transformasi digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah karena informasi layanan lebih terbuka dan mudah diakses warga. Pemerintah juga dapat mengambil keputusan lebih baik berbasis data hasil pengolahan digital yang akurat dan real-time. Transformasi digital memperluas jangkauan layanan ke wilayah terpencil dan kelompok rentan, menjadikan layanan publik lebih inklusif.

Namun, tantangan seperti infrastruktur yang belum merata, literasi digital yang masih rendah, dan resistensi birokrasi perlu diatasi agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara merata. Secara keseluruhan, transformasi digital menjadi kunci bagi pemerintahan modern yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

## METODELOGI PELAKSANAAN

Pengabdian kepada Masyarakat ini akan dilakukan di Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng, dilakukan pada bulan November 2025. Tahapan-tahapan pelaksanaan program PKM ini sebagai solusi dari permasalahan mitra dapat dilihat dari diagram berikut :



Gambar 1. Bagan Alir Tahapan Pelaksanaan Program

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan ini menggunakan pendekatan partisipatif dan praktik langsung agar masyarakat Desa Pesse mampu memahami dan menerapkan transformasi digital dalam mengakses layanan publik. Tahapan metodologi disusun sebagai berikut:

## **1. Tahap Persiapan**

### **a. Identifikasi Permasalahan**

1. Observasi awal di Desa Pesse terkait tingkat literasi digital masyarakat, akses internet, serta hambatan dalam layanan publik berbasis digital.
2. Koordinasi dengan Pemerintah Desa, dan tokoh masyarakat setempat.

### **b. Penyusunan Materi dan Media Penyuluhan**

- Menyusun materi edukatif terkait penggunaan layanan publik digital seperti:
  1. Sosialisasi/ penyuluhan tentang transformasi digital
  2. Akses layanan pemerintah: Dukcapil Online, BPJS Mobile.
- Menentukan Lokasi, Peserta, dan Jadwal
  1. Menetapkan balai desa/Aula kantor desa sebagai tempat kegiatan.
  2. Peserta terdiri dari perangkat desa, tokoh masyarakat, kader masyarakat, dan atau perwakilan warga.

## **2. Tahap Pelaksanaan Penyuluhan**

Metode yang digunakan:

- a) Ceramah Interaktif: Penyampaian konsep dasar transformasi digital dan manfaatnya terhadap layanan publik. Penjelasan peran literasi digital dalam pemberdayaan masyarakat pedesaan.
- b) Demonstrasi dan Pelatihan Langsung: Praktik menggunakan layanan digital seperti Pendaftaran administrasi kependudukan secara online, Penggunaan aplikasi BPJS mobile. Pendampingan dalam mengakses fitur layanan publik.
- c) Diskusi dan Tanya Jawab: Menggali pengalaman serta kendala yang dihadapi masyarakat. Menampung masukan terkait kebutuhan digital di Desa Pesse.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

Kegiatan penyuluhan tentang transformasi digital sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Pesse, Kabupaten Soppeng, telah dilaksanakan sesuai

dengan rencana dan metode yang telah disusun. Penyuluhan ini meliputi pemaparan materi mengenai konsep transformasi digital, manfaat pengetahuan transformasi digital dalam pelayanan publik, serta manfaatnya dalam memberdayakan masyarakat.

Peserta yang terdiri dari tokoh masyarakat, aparat desa, dan masyarakat umum sangat antusias mengikuti kegiatan ini. Materi disampaikan secara interaktif dengan metode ceramah, diskusi, dan praktik langsung. Hal ini memungkinkan peserta untuk tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengoperasikan sistem informasi layanan publik secara mandiri.

Sebagai hasil langsung, Hal ini menunjukkan keinginan berpartisipasi yang besar dan animo untuk bisa mengetahui dan mengoperasikan sendiri sistem informasi layanan publik bagi masyarakat di Desa Pesse. Hal tersebut menunjukkan peningkatan kemampuan kapasitas teknis dan pengetahuan masyarakat setelah adanya kegiatan penyuluhan dibandingkan kondisi sebelum penyuluhan.

Menurut artikel dari McKinsey & Company, transformasi digital idealnya adalah “rewiring of an organization” — yakni perubahan menyeluruh dalam cara organisasi beroperasi, bukan sekedar adopsi teknologi. Tujuannya: menciptakan nilai melalui penerapan teknologi secara terus-menerus dan skala besar.

### **B. Pembahasan**

Hasil Kegiatan dan Umpan balik yang diperoleh dari peserta pelatihan sangat positif, relevan dengan kebutuhan mereka. Mereka mengapresiasi pendekatan yang digunakan, terutama pelatihan praktik langsung yang membantu mereka mengetahui secara langsung bagaimana menjelajahi platform layanan publik penting dan pemaparan tentang transformasi digital pelayanan publik bagi pemberdayaan masyarakat tersebut.

Beberapa peserta mengungkapkan bahwa penyuluhan ini membuka wawasan baru tentang pentingnya teknologi informasi berbasis digital dalam meningkatkan kemampuan mengakses layanan publik yang ada. Selain itu, peserta juga memberikan masukan konstruktif, seperti perlunya pelatihan lanjutan untuk memperdalam kemampuan teknis, serta pendampingan berkelanjutan agar implementasi sistem informasi dapat berjalan optimal.

Salah satu pakar yaitu Buhse menekankan bahwa aspek manusia dan budaya organisasi sama pentingnya dengan teknologi. Menurutnya,

transformasi digital bukan sekadar soal teknologi melainkan transformasi kepemimpinan dan budaya organisasi — bagaimana perusahaan menjadi lebih “agile”, terbuka, kolaboratif, dan responsif

### C. Faktor Pendukung

Beberapa faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini antara lain: Antusiasme dan partisipasi aktif peserta, yang sangat mendukung kelancaran penyuluhan dengan pendekatan pelatihan. Penyuluhan dianggap sebagai proses dialogis dan partisipatif — bukan sekadar penyampaian informasi dari atas ke bawah.

Masyarakat diajak berperan aktif dalam merumuskan masalah, mencari solusi, dan mengambil keputusan. Cocok untuk penyuluhan yang bertujuan pemberdayaan, pembangunan masyarakat, atau perubahan sosial (Servaes, 2006).

Dukungan secara penuh dari pemerintah Desa Pesse yang memfasilitasi pelaksanaan kegiatan, termasuk penyediaan tempat dan koordinasi dengan masyarakat. Kesepakatan untuk mempergunakan perangkat seluler dengan akses internet telah tersedia.

### D. Faktor Penghambat

1. Literasi Digital Rendah di Masyarakat, Masih banyak masyarakat/ warga pedesaan (termasuk perangkat desa, generasi tua) yang kurang familiar dengan penggunaan teknologi digital koneksi ke intrenet atau berselancar di internet. Hal tersebut mengakibatkan kesulitan dalam memahami manfaat teknologi, ragu-ragu untuk mencoba layanan digital, serta rentan terhadap kesalahan penggunaan atau penolakan terhadap perubahan zaman. Upaya penyuluhan maupun pelatihan pada dasarnya sangat dibutuhkan bagi masyarakat, akan tetapi seringkali kurang merata dan tidak intens dilakukan sehingga tidak semua warga memperoleh pengetahuan atau keterampilan yang dibutuhkan.
2. Biaya Akses Teknologi, masih ada masyarakat pedesaan memiliki keterbatasan pendapatan sehingga sulit untuk membeli perangkat keras (smartphone, komputer) atau berlangganan internet. Biaya untuk data internet, listrik, perawatan perangkat juga masih menjadi salah satu beban terutama di daerah dengan ekonomi lemah. Jika biaya tersebut dianggap mahal dibanding

manfaat (terutama saat awal), maka adopsi transformasi digital bisa rendah atau sporadis.

3. Resistensi terhadap Perubahan, masih adanya kecenderungan keengganhan terhadap sebuah perubahan terutama apabila transformasi digital yang dimaksud rumit, susah untuk dioperasikan. Faktor budaya, kebiasaan lama, ketidakpercayaan terhadap teknologi bisa menjadi hambatan. Di beberapa kasus, kelompok rentan lebih sulit menerima ide digitalisasi karena merasa “tidak butuh” Juga, ketidakjelasan manfaat langsung dari platform digital yang dimaksud.

Transformasi digital bukan hanya soal teknologi, tapi juga soal perubahan mindset tanpa penerimaan sosial dan budaya, penyuluhan bisa gagal mencapai dampak yang diharapkan.

## KESIMPULAN

Kegiatan penyuluhan transformasi digital dalam layanan publik di Desa Pesse Kabupaten Soppeng telah memberikan dampak positif dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat terkait pemanfaatan teknologi digital untuk mengakses layanan pemerintahan. Melalui metode ceramah interaktif, demonstrasi, praktik langsung, dan diskusi, peserta dapat memahami manfaat layanan publik berbasis digital seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, serta akses informasi pemerintahan dan program bantuan sosial.

Peningkatan literasi digital yang terjadi menunjukkan bahwa transformasi digital sangat relevan diterapkan di lingkungan pedesaan untuk mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Masyarakat juga menjadi lebih mandiri dalam mengurus pelayanan administrasi tanpa harus menghabiskan waktu dan biaya ke kantor layanan fisik.

Selain itu, terbentuknya kader digital desa berperan penting sebagai motor penggerak keberlanjutan penerapan teknologi, membantu warga dalam menghadapi kendala

teknis, dan memperkuat ekosistem digitalisasi di Desa Pesse. Kegiatan ini menjadi langkah awal penting dalam memberdayakan masyarakat pedesaan agar tidak tertinggal dalam era digital.

Dengan demikian, penyuluhan ini telah berkontribusi dalam meningkatkan kapasitas masyarakat dan mendukung penguatan layanan publik digital sebagai bagian dari agenda transformasi digital nasional di tingkat desa.

## **SARAN**

Agar manfaat penyuluhan semakin optimal dan berkelanjutan, maka disarankan:

1. Pendampingan lanjutan perlu dilakukan oleh kader digital desa bersama perangkat desa, khususnya untuk warga yang masih terbatas literasi teknologinya.
2. Pemerintah desa perlu menyediakan fasilitas pendukung, seperti titik Wi-Fi publik, komputer layanan, dan ruang pelayanan digital di balai desa untuk membantu masyarakat dalam mengakses layanan.
3. Kolaborasi dengan pemerintah daerah (Dinas Kominfo, Dukcapil, dan sektor kesehatan) perlu diperkuat untuk memastikan akses layanan digital desa selalu terbarui dan terintegrasi dengan sistem layanan publik daerah maupun nasional.
4. Peningkatan edukasi keamanan digital untuk mencegah penipuan online, penyalahgunaan data pribadi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.
5. Pengembangan program ekonomi digital desa melalui pelatihan pemasaran online dan pemanfaatan platform marketplace untuk mendukung UMKM lokal dan meningkatkan pendapatan warga.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini kami sebagai pelaksana pengabdian kepada masyarakat ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi atas terselesaikannya kegiatan pelangabdian kepada masyarakat ini, yaitu kepada yang

terhormat :

1. Rektor Universitas Lamappapoleonro.
2. Ketua LPPM Universitas Lamappapoleonro.
3. Kepala Desa Pesse .

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada Tim Pelaksana ini mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya kami sebagai pelaksana pengabdian ini berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ismail, Tahir, M. A., & Surya, D. (2023). Penerapan Aplikasi Pemasaran Produk Kerajinan UKM di Kampung Sabbeta Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JISTI)*, 6(2), 142–151.

Ismail, A. Z. N. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Marketplace Berbasis Web Guna Meningkatkan Daya Saing Dan Pemasaran BUMDES Rompegading. *Inspiration : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(1), 47–56. <https://jurnal.akba.ac.id/index.php/inspiration/article/view/2650>

Patappari, A., Aksa, A. N. (2025). *Pemanfaatan sistem informasi BUMDes sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bila Kabupaten Soppeng*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Lamappapoleonro*, 4(1), Juli, 28-33.

Patappari, A., Aksa, A. N., & Sukardi. (2023). Pemanfaatan Platform Media Sosial Dalam Berwirausaha. *Jurnal Pengabdian Masyarakat UNIPOL*, 2, 17–21.

Patappari, A., & Waru, M. V. (2022). Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Wirausaha Masyarakat Kelurahan Lalabatarilau. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Lamappapoleonro*, 1(1), 15–19. <https://jurnal.abdimas.unipol.ac.id/index.php/pengabdian-jurnal/article/view/4>

Servaes, J. (2006). *Participatory communication (research): A conceptual framework*. In J. Servaes (Ed.), *Communication for development and social change* (pp. 3–24). Sage Publications.