ABDIDES : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Vol. 1 No. (1) Maret 2026

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN DESAIN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE DI DESA MANDALASARI KECAMATAN MANDALAWANGI KABUPATEN PANDEGLANG

Jajat*[1], Susilawati[2], Tati Kusumawati[3], Yayan Sutisna[4], M. Taufik Harsana[5], Nopi Andayani[6]

**e-mail penulis korespondensi: jajat7806@gmail.com*

[123456]Institut Kemandirian Nusantara, Jl, Raya Serang Km.1 No.5, Pandeglang, Kec. Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Banten 42251

ABSTRAK

Pelayanan publik desa merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Di tengah tuntutan era digital, desa diharapkan mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Namun, pada praktiknya masih banyak desa yang belum optimal dalam memanfaatkan teknologi informasi, termasuk Desa Mandalasari Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang. Desa ini sebenarnya telah membangun website sejak 2018, tetapi tidak berfungsi dengan baik karena keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital, serta minimnya dukungan infrastruktur. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dilakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan bagi aparatur desa dalam memanfaatkan website sebagai sarana pelayanan publik. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi awal, analisis kebutuhan, perencanaan desain, pembuatan dan pengembangan website, pelatihan aparatur desa, sosialisasi kepada masyarakat, uji coba, serta pendampingan berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada literasi digital aparatur desa, efisiensi pelayanan administrasi, serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Website desa kini tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan administrasi, komunikasi, dan transparansi publik. Dengan adanya pendampingan yang berkelanjutan, keberhasilan ini berpotensi untuk terus berkembang dan mendukung program digitalisasi desa dari pemerintah pusat.

Kata Kunci: Website Desa1, Pelayanan Publik2, Digitalisasi3, Pelatihan4, Pendampingan5

ABSTRACT

Public service in villages is one of the government's responsibilities to fulfill the basic needs of its citizens. In the digital era, villages are expected to provide services that are faster, more transparent, and more efficient. However, many villages have not yet optimally utilized information technology, including Mandalasari Village, Mandalawangi District, Pandeglang Regency. The village actually established a website in 2018, but it did not function well due to limited human resources, low digital literacy, and inadequate infrastructure support. To address these issues, training and mentoring activities were carried out for village officials to optimize the use of the website as a

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

medium of public service. The implementation method included initial observation, needs analysis, design planning, website development, training of village officials, community socialization, trial, and continuous mentoring. The results showed significant improvements in the digital literacy of village officials, efficiency of administrative services, and community participation in using digital services. The village website now functions not only as an information medium but also as a tool for administration, communication, and public transparency. With continuous mentoring, this achievement has the potential to be sustainable and support the national village digitalization program.

Keywords: Village Website1, Public Services2, Digitalization3, Training4, Mentoring5

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong lahirnya sistem pelayanan publik yang berbasis digital. Pemerintah Indonesia melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), menegaskan pentingnya penerapan e-government hingga ke tingkat desa. Desa sebagai unit pemerintahan paling bawah merupakan ujung tombak pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, disebutkan bahwa desa memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, desa juga dituntut untuk memberikan pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan transparan kepada warganya.

Menurut Dwiyanto (2016: 152), pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip seperti responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pelayanan yang lamban, berbelit-belit, dan tidak transparan menjadi tantangan umum di banyak desa. Oleh karena itu, implementasi teknologi informasi seperti website desa menjadi inovasi penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi publik. Website desa adalah platform digital resmi yang dikelola oleh pemerintah desa untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat secara daring. Fungsinya antara lain menyajikan profil desa, menyediakan form permohonan administrasi (seperti surat keterangan domisili, usaha, pengantar nikah, dan lainnya), serta menyampaikan pengumuman dan laporan kegiatan pemerintahan desa secara

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

transparan. Menurut data Kemendesa (2022), dari 74.961 desa di Indonesia, baru sekitar 40% yang memiliki dan mengelola website desa secara aktif.

Desa Mandalasari, Kecamatan Mandalawangi, Kabupaten Pandeglang, adalah salah satu desa yang menghadapi tantangan serupa. Dengan jumlah penduduk 2.729 jiwa, pelayanan administrasi desa masih dilakukan secara manual. Padahal, pada tahun 2018, pemerintah desa sudah membangun website resmi yang bertujuan untuk memberikan layanan dan informasi publik secara daring. Namun, website tersebut gagal dimanfaatkan secara optimal karena beberapa kendala, di antaranya rendahnya literasi digital aparatur desa, keterbatasan SDM yang mampu mengelola website, dan infrastruktur internet yang belum memadai. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan modern dengan kemampuan pemerintah desa dalam menyediakannya. Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu adanya pendekatan komprehensif melalui pelatihan (untuk membekali aparatur desa dengan keterampilan teknis) dan pendampingan (untuk memastikan keberlanjutan implementasi). Kegiatan ini diharapkan tidak hanya menyelesaikan persoalan jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi pelayanan publik berbasis teknologi yang berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan projek desa adalah partisipatif dan berkelanjutan**.** Pendekatan partisipatif berarti kegiatan tidak hanya dilaksanakan oleh tim pengabdi, tetapi juga melibatkan aparatur desa dan masyarakat secara aktif dalam setiap tahap, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa memiliki dan mampu mengelola program secara mandiri. Sementara itu, pendekatan berkelanjutan dilakukan melalui pendampingan rutin dan penguatan kapasitas sumber daya manusia agar hasil kegiatan tidak berhenti setelah program selesai, melainkan terus berkembang dan memberikan manfaat jangka panjang bagi desa.

Kegiatan pelatihan dan pendampingan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling terintegrasi diantaranya:

1. Observasi Lapangan dan Analisis Kebutuhan: Dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi desa, baik dari aspek pelayanan administrasi maupun pengelolaan website.

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

2. Perencanaan Desain Website: Tim penyusun merancang struktur website yang sesuai dengan kebutuhan desa.
3. Pembuatan dan Pengembangan Website: Website dibangun dengan bantuan tenaga ahli IT, namun tetap melibatkan perangkat desa.
4. Pelatihan dan Sosialisasi: Aparatur desa dilatih untuk mengoperasikan website, sementara masyarakat diberi sosialisasi tentang cara mengakses layanan.
5. Uji Coba dan Evaluasi: Dilakukan dengan mengimplementasikan layanan berbasis website dalam skala kecil.
6. Pendampingan Berkelanjutan: Pendampingan dilakukan secara periodik untuk mendukung aparatur desa dalam menghadapi kendala teknis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan di Desa Mandalasari menghasilkan sejumlah capaian yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil yang diperoleh tidak hanya mencerminkan keberhasilan teknis berupa pengembangan website, tetapi juga membawa dampak sosial berupa meningkatnya literasi digital aparatur desa dan partisipasi masyarakat. Pembahasan dalam bagian ini akan menguraikan perubahan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan, meliputi aspek literasi digital, efisiensi pelayanan administrasi, transparansi informasi, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan program. Setiap capaian dianalisis dengan melihat relevansinya terhadap teori, praktik pengabdian masyarakat sejenis, serta potensi keberlanjutan program di Desa Mandalasari.

Hasil kegiatan menunjukkan beberapa capaian penting yaitu diantaranya:

1. Peningkatan Literasi Digital Aparatur Desa. Aparatur desa yang sebelumnya kurang memahami teknologi kini mampu mengoperasikan website secara mandiri.
2. Efisiensi Pelayanan Administrasi. Dengan adanya website, masyarakat tidak perlu selalu datang ke kantor desa.

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

3. Transparansi Informasi Publik. Website menyajikan data kependudukan, informasi pembangunan, agenda desa, serta laporan anggaran.

4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat. Generasi muda Mandalasari aktif menggunakan layanan digital dan membantu sosialisasi.

5. Strategi Keberlanjutan. Tim projek menyusun mekanisme pengelolaan website melalui struktur organisasi pengelola, jadwal evaluasi berkala, serta integrasi dengan kebijakan digitalisasi desa.

Tabel Hasil Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Website Desa Mandalasari

No	Materi	Jampel	Metode	Tempat
1	Perencanaan Projek Desa dan Pembuatan Website Baru	4	- Diskusi - Tanya Jawab	Kantor Desa Mandalasari Kecamatan Mandalawangi Kab. Pandeglang
2	Sosialisasi Penggunaan Website Desa Ke Masyarakat	8	- Ceramah - Diskusi - Tanya Jawab - Latihan	Kantor Desa Mandalasari Kecamatan Mandalawangi Kab. Pandeglang
3	Pelatihan Operator Website Desa	8	- Ceramah - Diskusi - Tanya Jawab - Latihan	Kantor Desa Mandalasari Kecamatan Mandalawangi Kab. Pandeglang
4	Pendampingan Penggunaan Website Desa	8	- Ceramah - Diskusi - Tanya Jawab - Latihan	Kp. Kadu Kanceng, Kp. Mandalasari, Kp. Muruy, Kp. Gondolong, Kp. Tapos Langgar, Kp. Tapos Masjid Desa Mandalasari Kecamatan Mandalawangi Kab. Pandeglang

p-ISSN: ……....
e-ISSN: ……...

Dokumentasi Kegiatan Projek Desa



Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Projek Desa (10 Juli 2025)



Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Projek Desa (10 Juli 2025)

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...



Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Projek Desa (10 Juli 2025)



Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Projek Desa (10 Juli 2025)

p-ISSN: ……....
e-ISSN: ……...



Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi dan Pendampingan Projek Desa kemasyarakat (14 Juli 2025)



Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi dan Pendampingan Projek Desa kemasyarakat (16 Juli 2025)

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...



Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi dan Pendampingan Projek Desa kemasyarakat (17 Juli 2025)

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan di Desa Mandalasari terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis website. Website desa kini mampu berfungsi sebagai sarana pelayanan administrasi, penyedia informasi, serta media transparansi dan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh tiga hal utama: (1) pelatihan yang terstruktur untuk aparatur desa, (2) pendampingan berkelanjutan, dan (3) keterlibatan aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya lanjutan dalam memperkuat infrastruktur internet, meningkatkan kapasitas SDM, serta mengintegrasikan website desa dengan kebijakan nasional digitalisasi desa.

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arnstein, S. R., (2016). *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224.

Asaniyah, N. (2017). *Pelestarian Informasi Koleksi Langka*: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. Buletin

Budianto, Nielsen, J. (2016). *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*. Indianapolis: New Riders Publishing.

Darmawan, D. (2018). *Teknologi Pembelajaran: Inovasi dalam Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

Dwiyanto, A. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Haryanto, T. (2019). *Literasi Digital dan Masyarakat Informasi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Nugroho, T. (2021). *Kearifan Lokal dan Pembangunan Berbasis Masyarakat Desa*. Bandung: Pustaka Setia.

Putra, R., & Wijaya, S. (2019*). Ekonomi Digital dan Transformasi UMKM di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Nusantara.

Rahmawati, D., & Hidayat, M. (2020). *Peningkatan Literasi Digital untuk Masyarakat Desa*. Bandung: Media Cendekia.

Riyadi, H., & Bratakusumah, D. S. (2018). *Perencanaan Pembangunan Daerah.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Prasetyo, D., & Kurniawan, R. (2022). *Pelatihan Pengembangan Digitalisasi Kearifan Lokal Berbasis Aplikasi Mobile.*

Samsudin, M. (2017). *Pendampingan Masyarakat Desa: Teori dan Praktik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suharto, E. (2019). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

p-ISSN: ……...
e-ISSN: ……...

Yulianto, A. (2020). *Pelayanan Publik di Era Digital: Studi tentang Sistem Administrasi Desa Online di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 11(1), 45–55.

Jurnal:

Elvira, M., & Enos, P. (2024). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides)* Di Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. eJournal Administrasi Publik, 12 (1).

Kominfo. (2021). *Program Literasi Digital Nasional*. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. https://literasidigital.id

Pardani, K. K., & Damayanthi, I. G. A. E. (2017). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Partisipasi Pemakai, Manajemen Puncak Dan Kemampuan Pemakai Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi*. E-Jurnal Akuntansi, 19(3)

Undnag-Undang dan Kebijakan Pemerintah:

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2020). *Permendes PDTT No. 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2021*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.

Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.