



**PELATIHAN SISTEM DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI DESA GEMEL KECAMATAN JONGGAT
KABUPATEN LOMBOK TENGAH NUSA TENGGARA BARAT**

Muhamad Yunus

Universitas Teknologi Mataram

yunusbinhasim@yahoo.com

***Abstract** Digital transformation has become a strategic approach to improving the efficiency, transparency, and quality of public services at the village level. Desa Gemel, located in Jonggat Subdistrict, Central Lombok Regency, Nusa Tenggara Barat, still faces several challenges in public service delivery, including the use of manual administrative systems, limited digital competencies among village officials, and the underutilization of information technology. This community service activity aimed to enhance the capacity of village officials and service personnel through digital system training to support the improvement of public service quality. The methods employed included a needs assessment, training workshops, hands-on practice sessions, and post-training evaluation. The results indicated a significant improvement in participants' understanding and technical skills in operating digital administrative systems, managing digital archives, and utilizing online-based public service platforms. The implementation of digital systems contributed to increased efficiency in administrative processes, improved service responsiveness, and strengthened transparency and accountability in village governance. These findings imply that structured and context-based digital system training plays an important role in enhancing public service quality and supporting sustainable digital governance at the village level.*

***Keywords:** community service; digital literacy; digital system training; public service quality; village governance.*

Abstrak Transformasi digital merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik di tingkat desa. Desa Gemel yang terletak di Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik, antara lain sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual, keterbatasan kompetensi digital aparatur desa, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dan petugas layanan melalui pelatihan sistem digital guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi analisis kebutuhan, pelatihan dan workshop, praktik langsung, serta evaluasi pascapelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan teknis peserta dalam mengoperasikan sistem administrasi digital, pengelolaan arsip elektronik, serta pemanfaatan platform layanan publik berbasis daring. Penerapan sistem digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi proses administrasi, responsivitas pelayanan kepada masyarakat, serta transparansi dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan desa. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan sistem digital yang dirancang sesuai dengan kebutuhan lokal memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung keberlanjutan tata kelola desa berbasis digital..

Kata kunci literasi digital; layanan publik; pelatihan sistem digital; pemerintahan desa; pengabdian masyarakat.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk pada tingkat pemerintahan desa. Transformasi digital dipandang sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan

efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. OECD (2020) ¹menegaskan bahwa digital government mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akuntabilitas, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, Dwivedi et al. (2020) ²menyatakan bahwa penerapan sistem digital dalam sektor publik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi pemerintah dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, implementasi sistem digital di wilayah pedesaan masih menghadapi berbagai tantangan. World Bank (2021)³ mengungkapkan bahwa kesenjangan digital di daerah pedesaan tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur, tetapi juga oleh rendahnya literasi digital dan kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah lokal. Penelitian yang dilakukan oleh Heeks (2020) ⁴menekankan bahwa kegagalan digitalisasi layanan publik di negara berkembang sering kali terjadi karena pendekatan yang terlalu berfokus pada teknologi, tanpa diiringi penguatan kapasitas pengguna dan konteks lokal. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur desa menjadi faktor kunci keberhasilan transformasi digital layanan publik.

Penelitian-penelitian terbaru di Indonesia juga menunjukkan temuan serupa. Sari dan Nugroho (2022) ⁵menyimpulkan bahwa rendahnya kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem digital berdampak langsung pada belum optimalnya implementasi e-government di tingkat desa. Sementara itu, Putra et al. (2023) ⁶menegaskan bahwa program pelatihan digital yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi desa serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan digital merupakan strategi yang relevan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan desa.

¹ OECD. (2020). *Digital government index 2020*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

² Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., ... Upadhyay, N. (2020). Impact of digital transformation on public sector performance. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>

³ World Bank. (2021). *Digital development overview*. Washington, DC: World Bank Publications.

⁴ Heeks, R. (2020). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. London: Routledge.

⁵ Sari, D. P., & Nugroho, R. (2022). Implementasi e-government pada pemerintahan desa: Tantangan dan peluang. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.

⁶ Putra, R. E., Pratama, A. B., & Santoso, D. (2023). Efektivitas pelatihan digital terhadap peningkatan layanan administrasi desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 44–56.

**PELATIHAN SISTEM DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI DESA GEMEL KECAMATAN JONGGAT
KABUPATEN LOMBOK TENGAH NUSA TENGGARA BARAT**

Desa Gemel yang terletak di Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, masih menghadapi kondisi layanan publik yang sebagian besar dilakukan secara manual. Proses administrasi yang konvensional berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan, kesalahan pencatatan, dan rendahnya transparansi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan akurat dengan kesiapan aparatur desa dalam memanfaatkan sistem digital. Padahal, sebagaimana ditegaskan oleh UNDP (2022),⁷ digitalisasi pemerintahan desa memiliki potensi besar untuk memperkuat pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan apabila didukung oleh peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, pelatihan sistem digital bagi aparatur Desa Gemel menjadi kebutuhan yang mendesak dan memiliki nilai kebaruan dari sisi penerapan berbasis konteks lokal. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada pengenalan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kompetensi praktis aparatur desa dalam mengelola layanan publik berbasis digital. Dengan demikian, tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan sistem digital guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Layanan publik merupakan aktivitas penyediaan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Menurut Osborne (2020),⁸ kualitas layanan publik modern tidak lagi hanya diukur dari kepatuhan prosedural, tetapi juga dari efektivitas, kecepatan, transparansi, dan orientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas layanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta keberhasilan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Seiring perkembangan teknologi informasi, konsep layanan publik mengalami pergeseran menuju layanan berbasis digital yang dikenal sebagai e-government. United

⁷ UNDP. (2022). *Digital transformation for inclusive governance*. New York: United Nations Development Programme

⁸ Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. London: Routledge.

Nations (2022)⁹ mendefinisikan e-government sebagai pemanfaatan teknologi digital oleh sektor publik untuk meningkatkan akses layanan, efisiensi administrasi, dan partisipasi masyarakat. Dwivedi et al. (2020)¹⁰ menegaskan bahwa implementasi sistem digital dalam pemerintahan mampu mengurangi biaya administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas lembaga publik. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi salah satu instrumen strategis dalam reformasi birokrasi, termasuk di tingkat desa.

Namun, keberhasilan penerapan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Konsep literasi digital menjadi landasan penting dalam implementasi sistem layanan digital. Menurut UNESCO (2021)¹¹, literasi digital mencakup kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Dalam konteks aparatur pemerintahan desa, literasi digital berperan sebagai faktor penentu dalam pengoperasian sistem administrasi digital dan pelayanan berbasis daring. Heeks (2020)¹² menekankan bahwa kegagalan banyak proyek digital di sektor publik negara berkembang disebabkan oleh rendahnya kapasitas pengguna, bukan oleh kelemahan teknologi itu sendiri.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pelatihan digital dan peningkatan kualitas layanan publik. Studi yang dilakukan oleh Putra dan Pratama (2021)¹³ menunjukkan bahwa pelatihan teknologi informasi bagi aparatur desa mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi serta mengurangi kesalahan pencatatan data. Selanjutnya, penelitian Sari et al. (2022)¹⁴ menemukan bahwa peningkatan kompetensi digital aparatur desa berpengaruh signifikan terhadap transparansi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Temuan serupa juga

⁹ United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations Publications

¹⁰ Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., ... Upadhyay, N. (2020). Impact of digital transformation on public sector performance. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>

¹¹ UNESCO. (2021). *Global framework on digital literacy skills*. Paris: UNESCO Publishing.

¹² Heeks, R. (2020). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. London: Routledge.

¹³ Putra, R. E., & Pratama, A. B. (2021). Pelatihan teknologi informasi bagi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(2), 85–97.

¹⁴ Sari, D. P., Nugroho, R., & Hidayat, A. (2022). Kompetensi digital aparatur desa dan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.

disampaikan oleh Rahman dan Yuliana (2023)¹⁵ yang menyatakan bahwa program pendampingan dan pelatihan sistem digital secara berkelanjutan mampu mempercepat adopsi e-government di tingkat desa.

Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, pelatihan sistem digital dipandang sebagai pendekatan yang efektif untuk menjembatani kesenjangan antara tuntutan digitalisasi layanan publik dan keterbatasan kapasitas aparatur desa. UNDP (2022)¹⁶ menegaskan bahwa penguatan kapasitas aparatur lokal melalui pelatihan berbasis kebutuhan lokal merupakan kunci keberhasilan transformasi digital pemerintahan desa yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pelatihan sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai transfer pengetahuan teknis, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas layanan publik desa sangat dipengaruhi oleh penerapan sistem digital yang didukung oleh literasi digital aparatur desa. Pelatihan sistem digital menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kompetensi aparatur desa sehingga mampu mengelola layanan publik secara lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Landasan teoritis ini menjadi dasar bagi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan sistem digital di Desa Gemel, Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sederhana dalam kerangka kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual terkait pelaksanaan suatu program atau kegiatan tertentu, sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2021)¹⁷ bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran akurat mengenai karakteristik suatu kelompok atau proses yang sedang berlangsung. Pendekatan kuantitatif dan kualitatif sederhana digunakan

¹⁵ Rahman, F., & Yuliana, S. (2023). Pendampingan sistem digital dalam percepatan adopsi e-government desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 112–124.

¹⁶ UNDP. (2022). *Digital transformation for inclusive governance*. New York: United Nations Development Programme.

¹⁷ Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

untuk menganalisis perubahan tingkat pemahaman dan keterampilan aparatur desa setelah mengikuti pelatihan sistem digital serta memahami konteks implementasinya. Pendekatan ini dinilai sesuai untuk menilai efektivitas program pelatihan dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan publik di tingkat desa, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2022).¹⁸

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Desa Gemel Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik desa. Penentuan sampel penelitian dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Etikan et al. (2016)¹⁹, purposive sampling digunakan ketika peneliti membutuhkan responden yang memiliki karakteristik khusus dan pengetahuan yang relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, sampel dipilih dari aparatur desa dan petugas layanan yang secara langsung bertugas dalam administrasi dan pelayanan publik, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kelompok sasaran utama yang akan mengimplementasikan sistem digital di desa.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran kondisi awal pelayanan publik dan tingkat pemanfaatan sistem digital sebelum pelatihan, sebagaimana disarankan oleh Creswell (2021)²⁰ untuk memahami konteks penelitian secara langsung. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat pemahaman dan keterampilan aparatur desa terkait penggunaan sistem digital sebelum dan sesudah pelatihan. Menurut Sekaran dan Bougie (2020),²¹ kuesioner merupakan instrumen yang efektif untuk mengumpulkan data persepsi dan tingkat pemahaman responden secara sistematis. Dokumentasi digunakan untuk merekam proses pelaksanaan kegiatan, tingkat partisipasi peserta, serta hasil praktik penggunaan sistem digital selama pelatihan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator literasi digital aparatur dan kualitas layanan publik desa yang relevan dengan tujuan penelitian.

¹⁸ Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

¹⁹ Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>

²⁰ Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

²¹ Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan perubahan tingkat pemahaman dan keterampilan aparatur desa. Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk nilai rata-rata dan persentase, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2022)²² bahwa analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum terhadap data yang dikumpulkan tanpa melakukan pengujian hipotesis inferensial. Data kualitatif yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi dianalisis secara naratif untuk memperkuat interpretasi hasil kuantitatif. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel, sehingga tidak menggunakan uji statistik lanjutan seperti uji-t atau uji-F dan cukup merujuk pada analisis deskriptif sebagai pendekatan utama.

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan kelayakan alat ukur yang digunakan. Menurut Ghozali (2021)²³, uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi instrumen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai koefisien validitas di atas nilai kritis yang dipersyaratkan, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas berada pada kategori reliabel, yang mengindikasikan bahwa instrumen konsisten dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Model penelitian yang digunakan menggambarkan pelatihan sistem digital sebagai variabel intervensi yang memengaruhi peningkatan kompetensi digital aparatur desa. Peningkatan kompetensi digital tersebut selanjutnya berdampak pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik desa, sebagaimana dikemukakan oleh Dwivedi et al. (2020)²⁴ bahwa kompetensi digital aparatur publik berperan penting dalam keberhasilan transformasi layanan berbasis teknologi. Hubungan antarvariabel dalam model penelitian ini dijelaskan secara konseptual melalui alur pelatihan sistem digital, peningkatan kapasitas aparatur, dan perbaikan kualitas layanan publik, tanpa perumusan hipotesis secara tersurat.

²² Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

²³ Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

²⁴ Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., ... Upadhyay, N. (2020). Impact of digital transformation on public sector performance. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gemel, Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu Mei–Juni 2025, yang meliputi tahap observasi awal, pelaksanaan pelatihan sistem digital, serta evaluasi pascapelatihan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan publik desa, penyebaran kuesioner kepada aparatur desa sebelum dan setelah pelatihan, serta dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan program.

A. Pelaksanaan Pelatihan Sistem Digital

Pelatihan sistem digital dilaksanakan dalam bentuk workshop dan praktik langsung yang diikuti oleh aparatur desa dan petugas layanan publik. Materi pelatihan meliputi pengenalan sistem administrasi digital desa, pengelolaan arsip elektronik, serta simulasi penggunaan layanan publik berbasis digital. Metode pelatihan dirancang secara partisipatif agar peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu mengaplikasikan sistem digital dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Selama pelaksanaan pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan aktif terlibat dalam sesi diskusi maupun praktik.

Proses Pendampingan dan Praktik Langsung

Pendampingan dilakukan secara intensif selama sesi praktik untuk memastikan setiap peserta mampu mengoperasikan sistem digital dengan benar. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Heeks (2020)²⁵ yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh proses pendampingan pengguna dalam tahap awal implementasi sistem.

B. Peningkatan Pemahaman dan Keterampilan Aparatur Desa

Hasil analisis data kuesioner menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan aparatur desa setelah mengikuti pelatihan sistem digital. Sebelum pelatihan, sebagian besar aparatur desa masih memiliki tingkat pemahaman yang rendah terhadap penggunaan sistem digital dalam pelayanan publik. Setelah pelatihan, nilai rata-rata pemahaman dan keterampilan aparatur desa mengalami peningkatan yang signifikan. Secara deskriptif, peningkatan

²⁵ Heeks, R. (2020). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. London: Routledge.

tersebut tercermin dari meningkatnya kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi administrasi digital, mengelola arsip elektronik, serta memahami alur layanan publik berbasis digital.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan sistem digital efektif dalam meningkatkan kompetensi aparatur desa. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Putra dan Pratama (2021)²⁶ yang menyatakan bahwa pelatihan teknologi informasi mampu meningkatkan kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan layanan administrasi.

C. Dampak Pelatihan terhadap Kualitas Layanan Publik

Implementasi sistem digital pascapelatihan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik di Desa Gemel. Proses pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan tertata, serta mengurangi potensi kesalahan pencatatan data. Selain itu, penggunaan sistem digital mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan karena data layanan terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini sesuai dengan konsep e-government yang dikemukakan oleh United Nations (2022)²⁷, yang menekankan bahwa digitalisasi layanan publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pemerintahan.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil kegiatan ini konsisten dengan temuan Sari et al. (2022)²⁸ yang menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital aparatur desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Tidak ditemukan pertentangan dengan hasil penelitian terdahulu, melainkan penguatan terhadap temuan bahwa pelatihan sistem digital merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik desa.

D. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep bahwa kompetensi digital aparatur merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi sistem layanan publik berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian memberikan gambaran bahwa pelatihan

²⁶ Putra, R. E., & Pratama, A. B. (2021). Pelatihan teknologi informasi bagi aparatur desa dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(2), 85–97.

²⁷ United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations Publications.

²⁸ Sari, D. P., Nugroho, R., & Hidayat, A. (2022). Kompetensi digital aparatur desa dan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.

sistem digital yang dirancang sesuai dengan kebutuhan lokal mampu menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik desa. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa lain dalam merancang program peningkatan kapasitas aparatur berbasis digital secara berkelanjutan.

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Pemahaman Aparatur Desa Sebelum dan Sesudah Pelatihan Sistem Digital

Aspek yang Dinilai	Sebelum Pelatihan (Rata-rata %)	Sesudah Pelatihan (Rata-rata %)
Pemahaman sistem administrasi digital	45	82
Kemampuan pengelolaan arsip elektronik	40	80
Pemanfaatan layanan publik berbasis digital	38	78
Pemahaman alur layanan publik digital	42	85
Rata-rata keseluruhan	41,25	81,25

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, terlihat adanya peningkatan yang signifikan pada seluruh aspek pemahaman aparatur desa setelah mengikuti pelatihan sistem digital. Rata-rata tingkat pemahaman aparatur desa sebelum pelatihan berada pada kategori rendah, yaitu sebesar 41,25%. Setelah pelatihan, nilai rata-rata pemahaman meningkat menjadi 81,25%, yang menunjukkan peningkatan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem administrasi digital, mengelola arsip elektronik, serta memanfaatkan layanan publik berbasis digital. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa pelatihan sistem digital yang diberikan efektif dalam meningkatkan kompetensi digital aparatur desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra dan Pratama (2021)²⁹ yang menyatakan bahwa pelatihan teknologi informasi secara terstruktur mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur desa secara signifikan. Selain

²⁹ Putra, R. E., & Pratama, A. B. (2021). Pelatihan teknologi informasi bagi aparatur desa dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(2), 85–97.

itu, hasil ini juga memperkuat pandangan Sari et al. (2022)³⁰ bahwa peningkatan literasi digital aparaturnya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan publik di tingkat desa.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Aparatur dan Masyarakat terhadap Layanan Publik Setelah Pelatihan Sistem Digital

Aspek Kepuasan	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Kurang Puas (%)
Kecepatan pelayanan administrasi	45	40	15	0
Kemudahan prosedur layanan	42	43	15	0
Kejelasan informasi layanan	40	45	15	0
Transparansi proses pelayanan	38	47	15	0
Sikap dan responsivitas aparaturnya	50	35	15	0

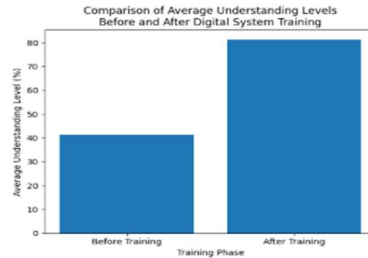
Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas aparaturnya dan masyarakat menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan publik setelah penerapan sistem digital. Aspek kecepatan pelayanan dan responsivitas aparaturnya menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, dengan lebih dari 80% responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas interaksi antara aparaturnya desa dan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwivedi et al. (2020)³¹ yang menyatakan bahwa sistem digital dalam pelayanan publik berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna layanan.

³⁰ Sari, D. P., Nugroho, R., & Hidayat, A. (2022). Kompetensi digital aparaturnya desa dan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.

³¹ Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., ... Upadhyay, N. (2020). Impact of digital transformation on public sector performance. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>

**Gambar 1. Perbandingan Rata-rata Tingkat Pemahaman Aparatur Desa
Sebelum dan Sesudah Pelatihan Sistem Digital**



Keterangan: Grafik batang menunjukkan adanya peningkatan rata-rata tingkat pemahaman aparatur desa yang signifikan setelah mengikuti pelatihan sistem digital. Sebelum pelatihan, tingkat pemahaman aparatur desa berada pada kategori rendah–sedang, sedangkan setelah pelatihan meningkat ke kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan sistem digital berkontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi aparatur desa dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Gambar 1 memperlihatkan adanya peningkatan yang jelas pada tingkat pemahaman aparatur desa sebelum dan sesudah pelatihan sistem digital. Seluruh aspek yang diukur menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, yang menandakan bahwa pelatihan sistem digital memberikan dampak positif terhadap kompetensi aparatur desa. Visualisasi grafik ini memperkuat hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan kesiapan aparatur dalam mengimplementasikan layanan publik berbasis digital. Hasil ini mendukung temuan Sari et al. (2022)³² yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital aparatur desa berkorelasi dengan peningkatan kualitas layanan publik.

³² Sari, D. P., Nugroho, R., & Hidayat, A. (2022). Kompetensi digital aparatur desa dan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.

Implikasi singkat

Peningkatan tingkat kepuasan dan pemahaman aparatur desa menunjukkan bahwa pelatihan sistem digital tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa program pelatihan serupa dapat direplikasi di desa lain sebagai strategi peningkatan layanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan sistem digital yang dilaksanakan di Desa Gemel Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah mampu meningkatkan tingkat pemahaman dan keterampilan aparatur desa dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Peningkatan tersebut tercermin dari hasil pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan yang menunjukkan adanya perbaikan pada aspek kompetensi digital, efisiensi proses administrasi, serta responsivitas layanan kepada masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa intervensi berupa pelatihan yang terstruktur dan kontekstual efektif dalam mendukung transformasi digital di tingkat pemerintahan desa. Namun demikian, hasil penelitian ini bersifat terbatas pada konteks Desa Gemel dan belum dapat digeneralisasikan secara luas tanpa mempertimbangkan perbedaan karakteristik sumber daya manusia, infrastruktur, dan kesiapan organisasi desa lainnya.

Sebagai saran, diperlukan pendampingan berkelanjutan dan penguatan infrastruktur teknologi informasi agar implementasi sistem digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Pemerintah desa juga disarankan untuk mengintegrasikan pelatihan digital sebagai bagian dari program peningkatan kapasitas aparatur secara rutin. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak desa sebagai lokasi penelitian, menggunakan periode pengamatan yang lebih panjang, serta menambahkan variabel kepuasan masyarakat secara langsung guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak digitalisasi terhadap kualitas layanan publik desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Pemerintah Desa Gemel Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah atas dukungan dan kerja sama yang

diberikan selama pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh aparatur desa dan pihak terkait yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan sistem digital sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, penulis mengapresiasi dukungan institusi perguruan tinggi yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ini. Artikel ini merupakan bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., ... Upadhyay, N. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heeks, R. (2020). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. London: Routledge.
- OECD. (2020). *Digital government index 2020*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. London: Routledge.
- Putra, R. E., & Pratama, A. B. (2021). Pelatihan teknologi informasi bagi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(2), 85–97.

***PELATIHAN SISTEM DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI DESA GEMEL KECAMATAN JONGGAT
KABUPATEN LOMBOK TENGAH NUSA TENGGARA BARAT***

- Putra, R. E., Pratama, A. B., & Santoso, D. (2023). Efektivitas pelatihan digital terhadap peningkatan layanan administrasi desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 44–56.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2022). Implementasi e-government pada pemerintahan desa: Tantangan dan peluang. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 23–35.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNDP. (2022). *Digital transformation for inclusive governance*. New York: United Nations Development Programme.
- UNESCO. (2021). *Global framework on digital literacy skills*. Paris: UNESCO Publishing.
- United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations Publications.
- World Bank. (2021). *Digital development overview*. Washington, DC: World Bank Publications.