



OPTIMALISASI SMART VILLAGE MELALUI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL BERBASIS SDGs DI DESA MOJOREJO

Indra Devian Lumban Gaol¹, Mashur Hasan Bisri^{2*}, Gading Gamaputra³, Doris Rahmat⁴

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Negara, Kampus 5 PSDKU, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

⁴ Ilmu Hukum, Kampus 5 PSDKU, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

*Email: mashurbisri@unesa.ac.id

Corresponding author:

Mashur Hasan Bisri

Universitas Negeri Surabaya

Email: mashurbisri@unesa.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian kepada masya rakat ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan publik digital berbasis web di tingkat desa, meskipun pelatihan sebelumnya telah meningkatkan kapasitas aparatur. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan kompetensi dan keberlanjutan implementasi, khususnya dalam integrasi data, partisipasi masyarakat, dan tata kelola layanan digital. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat implementasi konsep Smart Village melalui optimalisasi pelayanan publik digital berbasis tata kelola kolaboratif guna mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama pada aspek kelembagaan yang kuat, transparansi, dan partisipasi inklusif. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) melalui tahapan identifikasi lanjutan, pengembangan sistem layanan berbasis data, pelatihan lanjutan aparatur desa, serta pendampingan implementasi dan evaluasi berbasis kinerja. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemanfaatan website desa sebagai media pelayanan publik dan transparansi informasi, terbentuknya mekanisme partisipasi masyarakat melalui fitur digital, serta tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan sistem yang berkelanjutan. Novelty kegiatan ini terletak pada integrasi antara digitalisasi pelayanan, tata kelola kolaboratif, dan pendekatan berbasis SDGs dalam penguatan Smart Village yang adaptif dan berkelanjutan di tingkat desa.

Kata Kunci: akuntabilitas; kolaborasi; pelayanan publik digital; SDGs; smart village.

ABSTRACT

This community service program is motivated by the suboptimal utilization of web-based digital public service systems at the village level, despite previous capacity-building initiatives for village officials. This condition indicates a gap between improved competencies and the sustainability of implementation, particularly in data integration, community participation, and digital governance. The program aims to strengthen the implementation of the Smart Village concept through the optimization of digital public services based on collaborative governance to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs), especially in promoting strong institutions, transparency, and inclusive participation. The implementation method employs a Participatory Action Research (PAR) approach, including advanced assessment, data-driven system development, capacity enhancement training, and continuous mentoring with performance-based evaluation. The results demonstrate a significant improvement in the utilization of the village website as a platform for public services and information transparency, the establishment of community participation mechanisms through digital features, and the development of sustainable standard operating procedures (SOPs) for system management. The novelty of this program lies in the integration of digital service transformation, collaborative governance, and an SDGs-based approach in strengthening an adaptive and sustainable Smart Village at the local level.

Keywords: accountability; collaboration; digital public services; SDGs; smart village.

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan

responsif terhadap kebutuhan warga. Dalam perspektif administrasi publik, desa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai aktor penting dalam pembangunan berbasis masyarakat yang partisipatif dan inklusif (Osborne, 2010). Dalam kerangka desentralisasi dan otonomi daerah, desa diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengelola sumber daya serta menyelenggarakan pelayanan publik secara mandiri sesuai dengan karakteristik dan potensi lokal (Widjaja, 2003; Nata Irawan, 2017). Hal ini menuntut adanya peningkatan kapasitas aparatur desa, khususnya dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menjadi acuan utama dalam menjamin kualitas layanan kepada masyarakat (Mansyur, 2018). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek sumber daya manusia, tata kelola, maupun pemanfaatan teknologi informasi (Heeks, 2006; Dunleavy et al., 2006).

Permasalahan tersebut juga terjadi di Desa Mojorejo, Kabupaten Magetan, yang menjadi lokasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Berdasarkan hasil identifikasi dan pemetaan masalah pada kegiatan sebelumnya, ditemukan bahwa kapasitas aparatur desa dalam memahami dan mengimplementasikan SPM masih belum optimal (Gamaputra et al., 2025). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik juga masih terbatas, yang tercermin dari rendahnya penggunaan sistem digital dalam administrasi desa (Janssen et al., 2017). Website desa yang seharusnya menjadi sarana transparansi dan akuntabilitas publik tidak dikelola secara berkelanjutan, bahkan sempat tidak aktif akibat kendala teknis dan rendahnya literasi digital aparatur desa (Heeks, 2006). Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, keterbatasan akses informasi bagi masyarakat, serta belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa (Irvin & Stansbury, 2004). Dengan demikian, diperlukan intervensi yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga kelembagaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, digitalisasi pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan yang tidak dapat dihindari. Konsep digital governance hadir sebagai pendekatan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi (Dunleavy et al., 2006; Janssen et al., 2017). Selain itu, konsep smart village juga berkembang sebagai upaya untuk mengintegrasikan teknologi dengan pembangunan desa yang berkelanjutan (Kominos, 2015; Anthopoulos, 2017). Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Osborne & Brown, 2011). Namun, implementasi konsep ini tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan membutuhkan proses berkelanjutan yang mencakup peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sistem, serta keterlibatan aktif masyarakat (Ansell & Gash, 2008). Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan harus bersifat komprehensif dan adaptif terhadap kondisi lokal.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya telah memberikan kontribusi awal dalam bentuk pelatihan kompetensi aparatur desa terkait SPM berbasis web dan pengembangan website desa sebagai media pelayanan publik. Meskipun demikian, hasil kegiatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem dan peningkatan kapasitas awal, tetapi juga oleh keberlanjutan pengelolaan, integrasi data, serta pemanfaatan sistem secara optimal oleh seluruh pemangku

kepentingan (Gamaputra et al., 2025). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa banyak program digitalisasi gagal karena kurangnya dukungan kelembagaan dan rendahnya literasi digital (Heeks, 2006). Oleh karena itu, diperlukan langkah lanjutan yang lebih komprehensif dan sistematis untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Pendekatan ini harus mampu mengintegrasikan aspek teknologi, manusia, dan kelembagaan secara simultan.

Dalam konteks pembangunan global, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik desa juga sejalan dengan agenda Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs). SDGs menekankan pentingnya pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan, khususnya dalam membangun institusi yang kuat dan transparan (United Nations, 2015). Implementasi pelayanan publik berbasis digital di desa diharapkan mampu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperluas akses informasi publik secara merata (Janssen et al., 2017). Selain itu, digitalisasi juga mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas yang menjadi pilar utama dalam administrasi publik modern (Osborne, 2010). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memiliki dampak lokal, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian agenda pembangunan global.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem pelayanan publik digital melalui penguatan tata kelola kolaboratif dan integrasi data desa dalam kerangka pengembangan smart village berbasis SDGs di Desa Mojorejo. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam mengelola sistem digital, mengembangkan pelayanan berbasis data, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa (Ansell & Gash, 2008; Reason & Bradbury, 2008). Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk menyusun mekanisme tata kelola yang berkelanjutan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP). Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Dalam mendukung pelaksanaan kegiatan ini, kajian pustaka menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digital governance sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kapasitas sumber daya manusia, dukungan kelembagaan, infrastruktur teknologi, serta tingkat partisipasi masyarakat (Janssen et al., 2017; Osborne, 2010). Pendekatan collaborative governance menjadi relevan dalam konteks ini karena mampu mengintegrasikan berbagai aktor dalam proses pengambilan keputusan (Ansell & Gash, 2008). Selain itu, pendekatan Participatory Action Research (PAR) juga dianggap efektif dalam kegiatan pengabdian karena melibatkan mitra secara aktif (Reason & Bradbury, 2008). Dengan demikian, pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini bersifat integratif dan partisipatif.

Lebih lanjut, konsep smart village menekankan pada integrasi teknologi dengan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa secara menyeluruh (Kominos, 2015). Smart village tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada penguatan kapasitas masyarakat dan pengembangan inovasi lokal (Anthopoulos, 2017). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini mengadopsi pendekatan multidimensi yang mencakup aspek teknis, sosial, dan kelembagaan. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan dampak yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada output, tetapi juga outcome dan impact.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan pelayanan publik digital di tingkat desa yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada penguatan tata kelola, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan sistem. Selain memberikan manfaat praktis bagi Desa Mojorejo, hasil kegiatan ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dan program serupa di desa-desa lain. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang digital governance dan pembangunan desa berbasis SDGs. Dengan demikian, kegiatan ini memiliki relevansi yang tinggi baik secara akademik maupun praktis.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara sistematis dan partisipatif untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu Pemerintah Desa Mojorejo, Kabupaten Magetan, dalam mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital. Pendekatan utama yang digunakan dalam kegiatan ini adalah Participatory Action Research (PAR), yang menekankan pada keterlibatan aktif mitra dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi (Reason & Bradbury, 2008). Pendekatan ini dipilih karena mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik serta mendorong terjadinya perubahan yang berkelanjutan. Selain itu, metode ini juga memberikan ruang bagi mitra untuk berperan sebagai subjek, bukan sekadar objek kegiatan. Dengan demikian, hasil yang diperoleh diharapkan lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Pendekatan ini juga memungkinkan adanya proses refleksi bersama antara tim pengabdian dan mitra. Hal ini penting untuk memastikan keberlanjutan program setelah kegiatan selesai dilaksanakan.

Tahapan pertama dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah tahap identifikasi dan analisis kebutuhan mitra. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion/FGD) dengan aparatur desa dan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi eksisting pelayanan publik, pemanfaatan teknologi, serta kendala yang dihadapi (Creswell, 2014). Selain itu, tahap ini juga digunakan untuk mengidentifikasi potensi yang dimiliki desa yang dapat dikembangkan dalam mendukung implementasi program. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menentukan prioritas masalah yang akan ditangani. Proses ini juga melibatkan partisipasi aktif mitra untuk memastikan validitas data. Dengan demikian, solusi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan mitra. Tahap ini menjadi dasar dalam perancangan program selanjutnya.

Tahapan kedua adalah perancangan sistem dan model intervensi. Pada tahap ini, tim pengabdian bersama mitra menyusun desain sistem pelayanan publik digital yang terintegrasi. Sistem ini mencakup pengembangan fitur layanan berbasis web, integrasi data desa, serta mekanisme partisipasi masyarakat melalui platform digital. Perancangan dilakukan dengan mengacu pada prinsip digital governance yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Janssen et al., 2017). Selain itu, pendekatan collaborative governance juga diintegrasikan dalam desain sistem untuk memastikan keterlibatan berbagai stakeholder

(Ansell & Gash, 2008). Dalam tahap ini juga disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pengelolaan sistem. SOP ini mencakup pembagian tugas, alur pelayanan, serta mekanisme monitoring dan evaluasi. Dengan adanya SOP, diharapkan sistem dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan. Tahap ini menjadi fondasi dalam implementasi program.

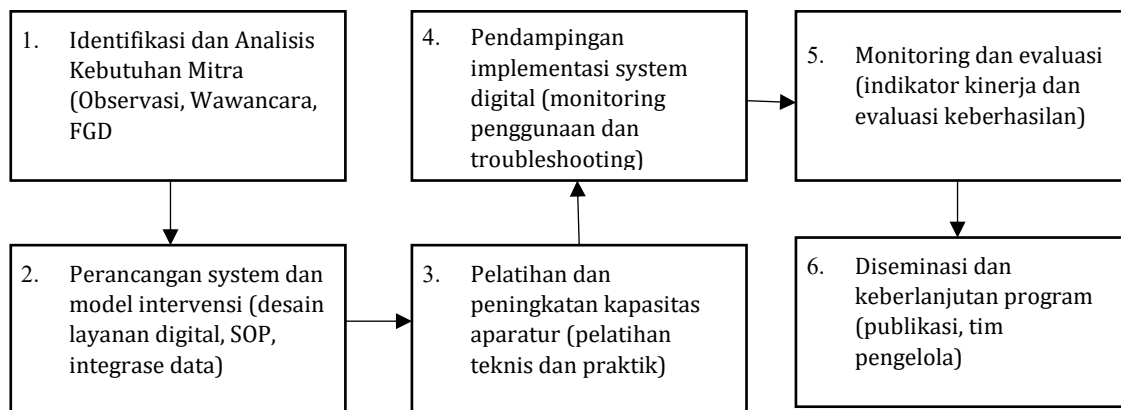
Tahapan ketiga adalah pelaksanaan pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur desa. Pelatihan ini difokuskan pada pengelolaan sistem pelayanan publik digital, pengolahan data, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Metode pelatihan yang digunakan adalah kombinasi antara ceramah, praktik langsung, dan simulasi. Pendekatan ini dipilih untuk meningkatkan pemahaman sekaligus keterampilan peserta (Knowles et al., 2015). Selain itu, pelatihan juga dirancang secara bertahap untuk menyesuaikan dengan tingkat kemampuan peserta. Materi pelatihan disusun secara aplikatif dan kontekstual agar mudah dipahami. Dalam pelatihan ini juga dilakukan evaluasi untuk mengukur peningkatan kapasitas peserta. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk perbaikan program. Dengan demikian, pelatihan dapat memberikan dampak yang optimal.

Tahapan keempat adalah pendampingan implementasi sistem secara intensif. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pendampingan kepada aparatur desa dalam mengoperasikan sistem yang telah dikembangkan. Pendampingan dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara optimal. Selain itu, pendampingan juga bertujuan untuk mengatasi kendala teknis yang muncul selama implementasi. Proses ini juga melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menguji efektivitas sistem. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pendampingan ini juga menjadi sarana transfer pengetahuan dari tim pengabdian kepada mitra. Hal ini penting untuk memastikan keberlanjutan program setelah kegiatan selesai. Tahap ini merupakan tahap implementasi utama dalam kegiatan pengabdian.

Tahapan kelima adalah monitoring dan evaluasi program. Monitoring dilakukan secara berkala untuk melihat perkembangan implementasi program dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2016). Indikator tersebut meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, tingkat pemanfaatan sistem digital, serta partisipasi masyarakat. Selain itu, evaluasi juga dilakukan untuk menilai keberlanjutan program. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan program di masa mendatang. Proses evaluasi juga melibatkan mitra untuk memastikan objektivitas hasil. Dengan demikian, program dapat terus ditingkatkan. Tahap ini menjadi bagian penting dalam siklus kegiatan pengabdian.

Tahapan terakhir adalah diseminasi hasil dan penguatan keberlanjutan program. Pada tahap ini dilakukan penyebaran hasil kegiatan kepada masyarakat dan stakeholder terkait. Diseminasi dilakukan melalui berbagai media, seperti laporan, publikasi ilmiah, dan media digital. Selain itu, dilakukan juga penguatan kelembagaan melalui pembentukan tim pengelola sistem di tingkat desa. Tim ini bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan sistem secara berkelanjutan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa program tidak berhenti setelah kegiatan selesai. Selain itu, dilakukan juga penjajakan kerja sama dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah dan instansi terkait. Hal ini penting untuk mendukung

keberlanjutan program. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini dapat memberikan dampak jangka panjang.



Gambar 1. Tahapan Metode Pelaksanaan Pengabdian

Diagram di atas menggambarkan alur sistematis pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dimulai dari tahap identifikasi masalah hingga pada tahap diseminasi dan keberlanjutan program. Setiap tahapan saling terintegrasi dan membentuk siklus yang berkelanjutan. Pendekatan ini memastikan bahwa program tidak hanya berhenti pada tahap implementasi, tetapi juga memiliki dampak jangka panjang melalui penguatan kelembagaan dan sistem yang telah dibangun. Dengan adanya tahapan yang jelas, proses pelaksanaan menjadi lebih terstruktur, terukur, dan mudah dievaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Mojorejo, Kabupaten Magetan, menunjukkan capaian yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui penguatan kapasitas aparatur desa dan optimalisasi sistem informasi desa. Hasil kegiatan ini dianalisis berdasarkan tujuan utama program, yaitu: (1) peningkatan kapasitas aparatur desa; (2) optimalisasi sistem pelayanan publik berbasis digital; (3) penguatan partisipasi masyarakat; dan (4) pengembangan tata kelola kolaboratif berbasis data. Oleh karena itu, pembahasan ini tidak hanya menyajikan hasil empiris, tetapi juga mengaitkannya dengan teori dan temuan penelitian sebelumnya untuk memberikan pemaknaan yang lebih mendalam.

Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Perspektif Capacity Building

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kapasitas aparatur desa dalam memahami dan mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital, khususnya terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan pengelolaan website desa. Sebelum kegiatan, aparatur desa mengalami keterbatasan dalam literasi digital dan pengelolaan sistem informasi, yang berdampak pada tidak optimalnya pelayanan publik. Setelah pelatihan dan pendampingan, aparatur desa mampu mengoperasikan sistem secara mandiri, memperbarui informasi, serta memahami alur pelayanan berbasis digital.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa

Indikator	Sebelum	Sesudah
Pemahaman SPM	Rendah	Meningkat
Penguasaan Website	Tidak mampu	Mampu
Literasi Digital	Terbatas	Baik

Sumber: Data PKM diolah (2025)

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori *capacity building* yang menyatakan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan reformasi administrasi publik (Grindle, 1997). Dalam konteks ini, pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri dan kesiapan aparatur dalam menghadapi transformasi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Knowles et al., 2015) yang menekankan pentingnya pendekatan pembelajaran orang dewasa (*andragogy*) dalam meningkatkan efektivitas pelatihan.

Selain itu, hasil ini juga memperkuat temuan (Heeks, 2006) yang menyatakan bahwa kegagalan implementasi e-government seringkali disebabkan oleh ketidaksiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, keberhasilan kegiatan ini menunjukkan bahwa intervensi berbasis pelatihan dan pendampingan mampu mengatasi kesenjangan kapasitas tersebut. Hal ini juga menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi juga tentang manusia sebagai aktor utama dalam sistem.

Optimalisasi Website Desa dalam Perspektif Digital Governance

Salah satu hasil utama kegiatan ini adalah keberhasilan dalam mengaktifkan kembali dan mengoptimalkan website desa sebagai media pelayanan publik. Website yang sebelumnya tidak aktif kini telah berfungsi sebagai sarana informasi, transparansi, dan pelayanan administrasi. Fitur yang tersedia meliputi profil desa, informasi kegiatan, layanan administrasi, serta kanal pengaduan masyarakat.



Gambar 2. Kondisi Website Desa Sebelum Intervensi

Dalam perspektif digital governance, keberadaan platform digital seperti website desa merupakan elemen penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik (Dunleavy et al., 2006). Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, website juga berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Janssen et al., 2017) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui

integrasi data dan transparansi informasi. Selain itu, (Zuiderwijk & Janssen, 2014) menegaskan bahwa keterbukaan data (open data) dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Namun demikian, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa optimalisasi website tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada komitmen kelembagaan dalam pengelolaannya. Hal ini menguatkan teori bahwa digital governance memerlukan integrasi antara teknologi, organisasi, dan kebijakan (Meijer & Bolívar, 2016). Dengan demikian, keberhasilan implementasi website desa di Mojorejo merupakan kombinasi antara intervensi teknis dan penguatan kelembagaan.



Gambar 3. Tampilan Website Desa Mojorejo setelah Optimalisasi

Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Service Quality dan Public Value

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang ditandai dengan kemudahan akses informasi, kecepatan layanan, serta peningkatan transparansi. Masyarakat kini dapat mengakses informasi desa secara online tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, proses administrasi menjadi lebih efisien karena didukung oleh sistem digital.

Dalam perspektif service quality, peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan pada dimensi tangibility, responsiveness, dan reliability (Parasuraman et al., 1988). Digitalisasi memungkinkan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam kerangka public value, peningkatan kualitas pelayanan ini mencerminkan keberhasilan pemerintah desa dalam menciptakan nilai bagi masyarakat (Moore, 1995).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian (Osborne & Brown, 2011) yang menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Digitalisasi merupakan salah satu bentuk inovasi yang mampu menjawab tantangan pelayanan publik modern.

Namun demikian, tantangan yang masih dihadapi adalah memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan tersebut. Hal ini memerlukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bersifat sementara, tetapi berkelanjutan.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa

Aspek	Sebelum	Sesudah
Akses informasi	Terbatas	Mudah
Kecepatan layanan	Lambat	Cepat
Transparansi	Rendah	Tinggi

Sumber: Data PKM diolah (2025)

Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Perspektif Collaborative Governance

Kegiatan ini juga menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan platform digital. Masyarakat mulai memanfaatkan website desa untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi. Hal ini menunjukkan adanya perubahan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perspektif collaborative governance, partisipasi masyarakat merupakan elemen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang inklusif (Ansell & Gash, 2008). Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk terlibat secara lebih aktif dalam proses pelayanan dan pembangunan desa. Selain itu, partisipasi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Irvin & Stansbury, 2004) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas keputusan publik. Selain itu, (Meijer et al., 2012) menegaskan bahwa open government mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan.

Namun demikian, tingkat partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam pemanfaatan fitur digital. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting. Oleh karena itu, diperlukan program lanjutan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Integrasi Data dan Tata Kelola dalam Perspektif Data-Driven Governance

Salah satu capaian penting dari kegiatan ini adalah mulai terbangunnya sistem pelayanan berbasis data. Integrasi data memungkinkan pemerintah desa untuk mengelola informasi secara lebih sistematis dan mendukung pengambilan keputusan.

Dalam perspektif data-driven governance, data menjadi aset penting dalam meningkatkan kualitas kebijakan publik (Janssen et al., 2017). Pengelolaan data yang baik memungkinkan pemerintah desa untuk merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran. Selain itu, data juga mendukung transparansi dan akuntabilitas.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (World Bank, 2016) yang menyatakan bahwa pemanfaatan data digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Namun demikian, tantangan yang dihadapi adalah memastikan keamanan dan keberlanjutan sistem data. Dengan demikian, penguatan tata kelola data menjadi agenda penting dalam pengembangan sistem digital desa ke depan.

Implikasi terhadap Pengembangan Smart Village dan SDG

Secara keseluruhan, hasil kegiatan pengabdian ini memberikan implikasi yang signifikan terhadap pengembangan konsep smart village berbasis digital governance di tingkat desa. Transformasi yang terjadi di Desa Mojorejo menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi layanan, tetapi juga mendorong perubahan dalam tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel. Implementasi website desa sebagai media pelayanan publik menjadi bukti bahwa teknologi informasi dapat diintegrasikan secara efektif dalam sistem pemerintahan desa, sehingga memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai instrumen transformasi kelembagaan yang mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Lebih lanjut, kegiatan ini juga memperlihatkan bahwa keberhasilan pengembangan smart village sangat bergantung pada sinergi antara kapasitas sumber daya manusia, kesiapan kelembagaan, serta dukungan teknologi yang memadai. Peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan sistem digital yang telah dibangun. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan desa berbasis teknologi harus diimbangi dengan penguatan aspek manusia dan organisasi. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital juga menjadi indikator penting dalam keberhasilan implementasi smart village. Dengan adanya akses informasi yang lebih terbuka dan mudah, masyarakat memiliki peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan desa, sehingga tercipta hubungan yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya dalam mendorong terciptanya institusi yang kuat, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa mendukung peningkatan akses informasi, efisiensi pelayanan, serta partisipasi masyarakat, yang merupakan elemen penting dalam pembangunan inklusif. Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan kepada masyarakat (Sugartini & Tamamiyah, 2024). Selain itu, transformasi digital dalam administrasi publik menjadi agenda strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berbasis teknologi (Rumakat, 2025). Selain itu, integrasi data dalam sistem pelayanan publik juga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih berbasis bukti (evidence-based policy), sehingga kebijakan yang dihasilkan menjadi lebih tepat sasaran. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan dampak lokal bagi Desa Mojorejo, tetapi juga memiliki relevansi yang lebih luas dalam mendukung agenda pembangunan nasional dan global.

Implikasi lainnya adalah munculnya model praktik baik (best practice) dalam pengembangan pelayanan publik digital berbasis desa yang dapat direplikasi di wilayah lain dengan karakteristik yang serupa. Model ini mengintegrasikan pendekatan digital governance, collaborative governance, serta data-driven governance dalam satu kerangka implementasi yang berkelanjutan. Keunggulan dari model ini terletak pada pendekatannya yang tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada penguatan kapasitas aparatur dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, model ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah maupun institusi lain dalam mengembangkan program serupa. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini memiliki nilai strategis baik dari sisi praktis maupun akademik dalam pengembangan studi administrasi publik, khususnya dalam konteks digitalisasi pemerintahan desa berbasis SDGs.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Mojorejo menunjukkan capaian yang signifikan dalam mendukung optimalisasi Smart Village melalui pelayanan publik digital berbasis SDGs. Program ini berhasil meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam mengelola pelayanan publik berbasis digital, mengoptimalkan pemanfaatan website desa sebagai media pelayanan dan transparansi informasi, serta memperkuat partisipasi masyarakat melalui

platform digital. Selain itu, kegiatan ini juga menghasilkan tata kelola pelayanan berbasis data yang lebih sistematis dan berkelanjutan melalui penyusunan SOP dan mekanisme pengelolaan sistem digital desa. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan participatory action research yang diterapkan mampu menjawab kebutuhan mitra secara kontekstual serta mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Secara keseluruhan, kegiatan ini telah mencapai tujuan utama program, yaitu memperkuat implementasi Smart Village melalui penguatan kapasitas aparatur, optimalisasi pelayanan publik digital, peningkatan partisipasi masyarakat, serta pengembangan tata kelola kolaboratif berbasis data. Implementasi program ini juga memberikan kontribusi terhadap pencapaian SDGs, khususnya dalam menciptakan institusi desa yang transparan, akuntabel, dan inklusif. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak langsung bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Mojorejo, tetapi juga berpotensi menjadi model pengembangan Smart Village yang adaptif dan berkelanjutan bagi desa-desa lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Anthopoulos, L. (2017). Smart utopia vs smart reality: Learning by experience from 10 smart city cases. *Cities*, 63, 128–148.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Effendy, K. (2010). Penguatan pemerintahan desa. Indra Prahasta.
- Gamaputra, G., et al. (2025). Laporan akhir pengabdian kepada masyarakat Desa Mojorejo. Universitas Negeri Surabaya.
- Grindle, M. S. (1997). *Getting good government: Capacity building in the public sectors of developing countries*. Harvard University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. Sage Publications.
- Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: Is it worth the effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55–65.
- Irwansyah. (2020). *Penelitian hukum: Pilihan metode dan praktik penulisan artikel*. Mitra Buana Media.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2017). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268.
- Komninos, N. (2015). *The age of intelligent cities: Smart environments and innovation-for-all strategies*. Routledge.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge.
- Mansyur, A. (2018). *Manajemen dan tata kelola pemerintahan desa*. Balai Pustaka.



- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408.
- Meijer, A., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: Connecting vision and voice. *Government Information Quarterly*, 29(1), 10–17.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Nata Irawan. (2017). *Tata kelola pemerintahan desa era UU Desa*. Yayasan Obor Indonesia.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation in public services: Engaging with risk. *Public Management Review*, 13(1), 133–149.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL model. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Reason, P., & Bradbury, H. (2008). *The Sage handbook of action research: Participative inquiry and practice* (2nd ed.). Sage Publications.
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Riset Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 88–98.
- Sugartini, P., & Tamamiyah, L. (2024). Inisiatif e-government di Indonesia sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas publik. *Action Research Literate*, 8(4), 950–960.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. United Nations.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Widjaja, H. A. W. (2003). *Otonomi desa: Merupakan otonomi yang asli, bulat, dan utuh*. Raja Grafindo Persada.
- World Bank. (2016). *Digital dividends*. World Bank Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2014). Open data policies, their implementation and impact. *Government Information Quarterly*, 31(1), 17–29.