

Upaya Pengembangan Digitalisasi Desa Sebagai Wujud Pencapaian Pelayanan di Desa Pamotan Kabupaten Lamongan***Efforts to Develop Village Digitalization as a Form of Service Achievement in Pamotan Village, Lamongan Regency*****Eni Febrianti^{1*}), Deby Febriyan Eprilianto²⁾, Yuyun Eka Kartika Sari ³⁾**¹ Universitas Padjadjaran^{2,3} Universitas Negeri Surabaya

Email correspondence: enifebrianti79@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi desa merupakan aspek yang penting untuk diimplementasikan di tingkat desa. Digitalisasi tidak hanya menjadi aspek untuk mendukung pelayanan saja, melainkan juga sebagai pendorong promosi potensi yang dimiliki oleh desa. Kepuasan pelayanan pada masyarakat tidak hanya diukur dari keefektifan saja, melainkan juga nilai efisiensi menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Efisien tidak hanya mudah dalam menjangkau, akan tetapi juga kecepatan dan ketepatan dalam pemberian layanan. Desa Pamotan salah satu desa yang berupaya menerapkan pelayanan berbasis digital. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, kinerja yang dilakukan oleh pegawai Desa Pamotan masih belum mampu mengakomodir pelayanan yang cepat dan responsif, sehingga masih banyak masyarakat yang harus datang ke Balai Desa untuk mengurus berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja hal ini tidak hanya membutuhkan waktu yang lama, akan tetapi tenaga juga membutuhkan lebih ekstra karena harus meluangkan datang secara langsung sampai dengan penerimaan tanda tangan dalam surat yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah proses pelayanan digital sebagai wujud pelaksanaan transformasi digital di Desa Pamotan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pengambilan data secara primer dan sekunder. Sedangkan subyek dari penelitian ini yaitu pemerintah Desa Pamotan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Pamotan masih dalam proses penggunaan dan penyimpanan data secara *cloud* atau online, seperti melakukan penyimpanan data secara online, melakukan pendataan secara online yang dapat meringankan pekerjaan dan menghemat waktu, namun belum mampu memberikan pelayanan secara online melalui aplikasi maupun website.

Kata kunci : Digitalisasi, Pelayanan, Pengembangan**ABSTRACT**

Village digitalization is an important aspect to be implemented at the village level. Digitalization is not only an aspect that supports services but also a driver for promoting the village's potential. Service satisfaction in the community is measured not only by effectiveness but also by the value of efficiency; efficiency encompasses not only ease of access but also speed and timeliness in providing services. Pamotan Village is one of the villages seeking to implement digital services. However, in its implementation, the performance of Pamotan Village employees is still not able to provide fast and responsive services, so many people still have to come to the Village Hall to address various community needs. Of course, this not only takes a long time but also requires extra energy because it has to wait until the required letter is signed. This research aims to examine the digital service process as a means of implementing digital transformation in Pamotan Village. This study employs qualitative research methods, using primary and secondary data collection. Meanwhile, the subject of this study is the Pamotan Village government. The results of this study show that the Pamotan Village Government is still in the process of using and storing

data in a clandestine or online manner, such as storing data online and collecting data online, which can ease work and save time, but has not been able to provide services online through applications and websites.

Keywords: *Digitalization, Services, Development*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah berkembang sangat pesat, hal ini tentunya berdampak pada perubahan dalam hal pelayanan. Adanya hal ini tentu sangat amat berkaitan dengan perubahan pelayanan yang ada di level desa. Hal ini dapat dilihat dari adanya sebuah perubahan kemajuan yang sampai menyentuh pada aspek pedesaan (Bantun et al., 2021). Perubahan desa menuju digitalisasi tentunya akan mendukung tercapainya kerja yang efektif dan efisien terlebih khusus untuk mampu menuju *good government* (Nikmatul Izah & Mohamad Purwanto, 2021). Digitalisasi dapat dipahami sebagai proses penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara organisasi dalam menjalankan aktivitas dan mengelola informasi. Maka, digitalisasi bukan sekadar mengubah dokumen fisik menjadi bentuk digital, tetapi juga mengubah proses kerja dan pola interaksi organisasi (. et al., 2021)

Perkembangan era digital mampu mendorong pelaksanaan sampai ke level desa. Digitalisasi desa dapat dipahami sebagai proses pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelayanan publik, pengelolaan data, pemberdayaan masyarakat (Nurhalimah et al., 2021). Digitalisasi desa juga menjadi aspek pendukung utama dalam pengembangan potensi desa, hal ini sejalan dengan ketentuan regulasi yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam upaya pelaksanaan digitalisasi. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 60 Tahun 2014 Tentang Dana Desa (Sundari et al., 2022). Adanya Undang-Undang tersebut, bertujuan untuk desa mampu mengelola dan mengembangkan potensi yang dimiliki yang tidak lain untuk meningkatkan perekonomian desa (Idah & Pinilih, 2020) Tentu saja pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan tidak terlepas dari campur tangan penguasaan

teknologi atau digitalisasi (Nirmala & Paramitha, 2020).

Perkembangan digitalisasi telah mampu direspon oleh desa, salah satu desa yang berupaya mengembangkan pelayanan secara digital adalah Desa Pamotan. Desa Pamotan merupakan salah satu desa yang ada di wilayah Kabupaten Lamongan. Desa Pamotan memiliki potensi besar dikembangkan menjadi desa pengrajin anyaman pandan terbesar di wilayah selatan Kabupaten Lamongan. Selain mayoritas masyarakat yang sebagian besar menjadi pengrajin anyaman pandan, desa Pamotan juga didukung dengan potensi alam dan potensi pariwisata berbasis sejarah. Desa Pamotan juga menjadi salah satu Desa di wilayah selatan Kabupaten Lamongan yang memiliki jumlah penduduk 326 dilihat dari jumlah Kartu Keluarga (Haryonno et al., 2023).

Memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak, tentu melahirkan upaya atau strategi bagaimana upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap. Hal ini menjadi aspek yang cukup penting, karena sebagian besar wilayah di Desa Pamotan berkawasan hutan dan jarak antar desa satu dengan yang lainnya cukup jauh, akses jalan juga masih belum teraspal secara merata, tentu saja hal ini dibutuhkan upaya dalam hal pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan tanggap.

Berdasarkan hasil observasi peneliti selama kurang lebih enam bulan melihat bahwa proses pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Pamotan masih berjalan secara manual. Mulai dari proses permintaan masyarakat sampai dengan penerbitan surat masih menggunakan cara konvensional atau datang secara langsung. Kemudian

kegiatan promosi dan penjualan hasil karya anyaman pandan agar memiliki jangkauan pemasaran lebih luas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Haryonno et al., 2023) penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Pamotan telah mampu melakukan penyimpanan data secara online dan mampu melakukan pendataan secara online yang dapat meringankan pekerjaan dan menghemat waktu.

Penelitian yang sama juga hadir dalam penelitian (Ma et al., 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Pamotan memiliki potensi yang dapat dieksplor dan membutuhkan kajian digital untuk dapat memperluas informasi mengenai potensi yang dimiliki guna dilihat oleh masyarakat lebih luas, termasuk dalam sektor ekonomi yaitu masyarakat memiliki usaha sampingan sebagai petani, usaha sebagai pengrajin anyaman pandan menjadikan masyarakat mampu meningkatkan pendapatan ekonomi dari pekerjaan utama yang dimiliki.

Melihat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan upaya digitalisasi dan dukungan kajian digital dalam promosi potensi yang dimiliki, menunjukkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak hanya sebatas administratif tetapi promosi potensi digital juga dibutuhkan guna meningkatkan informasi secara luas kepada publik.

Proses pelayanan yang masih manual termasuk dalam pemberian layanan secara administratif menjadikan kegiatan pelayanan masih belum optimal, kewajiban harus datang ke kantor desa dengan jarak tempuh cukup jauh antar wilayah menjadikan kurang efisien. Melihat adanya hal ini maka peneliti merumuskan sebuah rumusan masalah bagaimana upaya pengembangan digitalisasi Desa Pamotan sebagai upaya percepatan pelayanan?

TINJAUAN PUSTAKA

Digitalisasi

Digitalisasi memiliki makna yang lebih luas, tidak hanya memiliki makna pada perubahan analog menjadi digital, akan tetapi penggunaan dan pemanfaatan teknologi yang dapat melakukan perubahan proses, aktivitas,

layanan, organisasi, bahkan penciptaan nilai (Brennen & Kreiss, 2016). Menurut Brennen dan Kreiss mendefinisikan digitalisasi merupakan proses restrukturisasi berdasarkan komunikasi digital dan infrastruktur media digital yang tidak hanya mengubah informasi kedalam format digital akan tetapi mengubah cara organisasi dalam menjalankan aktivitasnya (Vu et al., 2025).

Kemudian menurut Ritter dan Pedersen mendefinisikan digitalisasi penggunaan teknologi yang menghasilkan perubahan pada model bisnis dan memungkinkan pertumbuhan berbasis data. Hal ini berbeda dengan digitasi yang lebih menekankan pada perubahan data analog menjadi data digital, sedangkan digitalisasi berkaitan dengan pemanfaatan data dan teknologi digital untuk menghasilkan perubahan yang lebih luas, perubahan dari sistem dan bagaimana organisasi menjalankan perubahan (Ritter & Pedersen, 2020).

Pelayanan Digital

Lindgren dan Jansson mendefinisikan pelayanan digital merupakan proses pelayanan yang menciptakan nilai bagi penerima layanan melalui penggunaan teknologi informasi sebagai media yang diberikan oleh organisasi publik (Li & Zhou, 2025). Dalam hal ini pelayanan digital desa tidak hanya penggunaan komputer atau aplikasi, akan tetapi sebagai proses pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital sebagai media interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat (Gutierriz et al., 2023)

Kemudian pendapat dari Ansen dan Olnes mendefinisikan layanan digital merupakan rangkaian interaksi digital antara penyedia layanan dan penerima layanan yang menghasilkan atau memberikan nilai bagi penerima layanan. Hal ini menjadi suatu hal yang penting dalam menempatkan interaksi dan penciptaan nilai sebagai inti

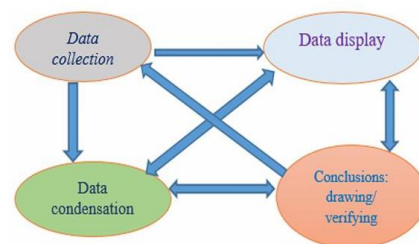
pelayanan digital, bukan sekadar keberadaan teknologi (Trai et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang menjelaskan dan bermaksud memahami fenomena yang dialami dan terjadi oleh subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi, eksplorasi, dan memahami makna oleh sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan dengan memanfaatkan metode ilmiah (Creswell & Creswell, 2018)

Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan fenomena yang terjadi yaitu berkaitan dengan upaya pengembangan layanan digital di Desa Pamotan sebagai wujud percepatan pemberian layanan. Akan tetapi dalam pemanfaatannya dan penggunaannya masih belum optimal dalam pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat, masih membutuhkan dukungan baik dari segi pelatihan maupun fasilitas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini bersifat *purposive sampling* yaitu informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman lebih dalam terkait dengan pelayanan yang ada di Desa Pamotan. Informan dalam penelitian ini yaitu Perangkat desa dan masyarakat Desa Pamotan yang memiliki pengalaman dalam pengurusan administrasi dan juga masyarakat yang memiliki kemampuan dalam operasi pemasaran digital.

Analisis data yang dilakukan proses yang dilakukan dengan melaksanakan beberapa tahapan, tahapan tersebut yaitu data collection, data display, data condensation dan conclusion (Matthew B. Miles, 2014). Sebagai berikut visualisasi teknik analisis data Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dan Saldana:



Gambar 1. Proses Analisis Data
Sumber: (Matthew B. Miles, 2014)

Proses analisis data dilakukan guna menghasilkan penelitian yang relevan dan dapat menelaah secara mendalam terkait dengan upaya pengembangan layanan secara digital di Desa Pamotan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya pengembangan pelayanan secara digital sudah pernah dilakukan oleh perangkat Desa Pamotan. Bentuk atau upaya yang dilakukan yaitu dengan mengamankan data secara online, hal ini sebagai wujud *backup* dari penyimpanan data secara konvensional. Upaya tersebut dilakukan karena sistem komputer sering mengalami eror bahkan mati secara total, sehingga data seringkali hilang dan harus meminta atau membuat kembali rekapan data yang telah dibuat. Tentu saja hal ini sangat amat membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih. Upaya pengamanan data dilakukan di tahun 2022 akhir sampai dengan tahun 2023, ini dilakukan karena ada kegiatan sosialisasi dari mahasiswa KKN dari Universitas Negeri Surabaya yang mengusung tema Digitalisasi Desa, adapun upaya pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada Pemerintah Desa Pamotan yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Upaya pengembangan digitalisasi desa
Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Gambar tersebut menunjukkan bahwa upaya pengembangan digitalisasi sudah pernah dilakukan dengan adanya bantuan dari mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, dalam hal ini pemerintah desa lebih menekankan pada bagaimana pengolahan dan penyimpanan data secara berkelanjutan dan jangka panjang, karena kendala yang sering dialami yaitu kehilangan data akibat sistem komputer eror. Berdasarkan hasil wawancara bersama sekretaris desa untuk pelayanan belum sepenuhnya melalui digital, karena memang kendala yang dialami tidak hanya kekurangan fasilitas pendukung termasuk komputer, akan tetapi juga sumber daya pegawai yang sebagian besar sudah usia lanjut, sehingga untuk dapat mempelajari secara digital membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memahami proses dan pelaksanaannya. Meski demikian, cara terdekat yang sudah dilakukan yaitu dapat menghubungi admin desa secara online via *WhatsApp* hal ini secara tidak langsung juga mampu meringankan dan mempercepat proses permintaan surat dari masyarakat dan memberikan secara cepat.

Pemerintah Desa Pamotan juga pernah dibuatkan *domain website* oleh mahasiswa KKN Universitas Negeri Surabaya, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi seputar potensi yang dimiliki oleh desa, kegiatan desa yang dapat dipublikasikan, dan penerimaan kritik maupun saran yang dapat diberikan melalui *website* tersebut (Hafidhuddin, 2022). Akan tetapi pengelola *website* sekarang ini tidak berlanjut, karena keterbatasan dalam penggunaan dan pengelolaan yang kurang maksimal, sehingga publikasi tidak berjalan dengan maksimal kembali.

Namun, dari pemerintah Desa Pamotan tidak menutup ruang bagi para mahasiswa atau kegiatan mitra yang dapat memberikan pendampingan kepada Pemerintah Desa Pamotan guna menciptakan dan mampu mendukung proses pelayanan secara digital berjalan secara berkelanjutan. Aspek utama yang dibutuhkan memang dari pemberdayaan pegawai dan hal ini membutuhkan waktu yang intens dan berkelanjutan dalam pendampingan (Nurkholis et al., 2022). Pada dasarnya memang cukup disayangkan bahwa penggunaan fasilitas digital yang pernah ada tidak berjalan secara berkelanjutan, mengingat Desa Pamotan tidak hanya kaya akan sumber daya alam baik sumber mata air dan peninggalan sejarah yang dapat dieksplor lebih luas melalui akses digital sebagai promosi wisata alam, kemudian masyarakat yang mayoritas sebagai pengrajin ayaman pandan juga bergerak menjadi sentra usaha sampingan yang masih eksis sampai sekarang ini. Hal ini sangat disayangkan karena akses penggunaan secara digital tidak hanya berkaitan dengan layanan secara

administratif melainkan strategi pengembangan desa yang dapat diekspol melalui akses digital.

Temuan peneliti menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pada dasarnya tidak hanya melakukan penyimpanan secara online dan pembuatan kuesioner secara online, namun untuk dapat melakukan semua sasaran digitalisasi pelayanan tentunya tidak terlepas dari adanya fasilitas yang mendukung. Sehingga dengan adanya keterbatasan yang masih ada, sangat besar harapan dan dorongan untuk dapat melakukan kolaborasi antar *stakeholders* yang lain guna mencapai kebutuhan yang diharapkan termasuk upaya yang bersifat berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa upaya pengembangan digitalisasi pelayanan di Desa Pamotan sudah pernah dilakukan, akan tetapi upaya yang dilakukan hanya sebatas penyimpanan dan perlindungan data. Hal ini dikarenakan sering terjadi masalah yang dialami yaitu kehilangan data akibat sistem komputer yang eror. Untuk pelayanan secara digital dilakukan melalui *whatsApp* meski demikian hal ini belum mampu mengakomodir secara optimal. Adanya bantuan *WhatsApp* menjadi salah satu alat untuk mempercepat penerimaan dan pengiriman pengajuan yang diminta oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- . G., . G., Laluma, R. H., & Pitoyo, D. (2021). Digitalisasi Potensi Asli Desa Dayeuhmanggung Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Berbasis Website. *Jurnal Abdimas Sang Buana*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/abdimasusb.v2i2.1040>
- Bantun, S., Sari, J. Y., Z, N., Syahrul, S., & Budiman, A. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Desa Palewai Dengan Sistem Informasi Desa. *INFORMAL: Informatics Journal*, 6(3), 160. <https://doi.org/10.19184/isj.v6i3.25185>
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, 1–11. <https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publication.
- Gutierriz, I., Ferreira, J. J., & Fernandes, P. O. (2023). Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature review. *Tourism and Hospitality Research*, 25(2), 194–213. <https://doi.org/10.1177/14673584231198414>
- Hafidhuddin, M. A. (2022). *Digitalisasi Media Promosi Desa Wisata Penglipuran Bali Melalui Program Magang Bersertifikat*. 6(2), 120–133.
- Haryonno, H., Febrianti, E., & Eprilianto, D. F. (2023). Pendampingan Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Pengembangan Pelayanan Digital Desa Pamotan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1960–1965.
- Idah, Y. M., & Pinilih, M. (2020). Strategi Pengembangan Digitalisasi UMKM. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Papers "Pengembangan Sumber Daya Pedesaan Dan Kearifan Lokal Berkelanjutan IX"*, 9(1), 195–204.
- Li, S., & Zhou, R. (2025). Motivations,

- implementation pathways, and experience insights into India's vocational education reform: An analysis of India's "National Education Policy 2020." *Vocation, Technology and Education*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.54844/vte.2025.0895>
- Ma, D. I., Wathan, N., & Licin, K. (2021). *AT TAMKIN: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam Volume 1 Nomor 1 Tahun 2021*. 1, 1–6.
- Matthew B. Miles, D. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1970023484843333791>
- Nikmatul Izah, & Mohamad Purwanto. (2021). Pendampingan Digitalisasi Desa Berbasis Website Sebagai Upaya Meningkatkan Potensi Ekonomi Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi. *Soeropati*, 3(2), 135–144. <https://doi.org/10.35891/js.v3i2.2855>
- Nirmala, B. P. W., & Paramitha, A. A. I. I. (2020). Digitalisasi Desa dan Potensi Wisata Di Desa Kerta, Kabupaten Gianyar Menuju Pariwisata 4.0. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(3), 350–355. <https://doi.org/10.22437/jkam.v4i2.11273>
- Nurhalimah, N., Darmawan, R. N., & Kanom, K. (2021). Bimbingan Teknis Digitalisasi Promosi Berbasis Website dan Media Sosial Daya Tarik Wisata Air Terjun Kedung Angin Desa Pakel Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 1(2), 223–230. <https://doi.org/10.54082/jamsi.74>
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1493>
- Ritter, T., & Pedersen, C. L. (2020). Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future. *Industrial Marketing Management*, 86(February 2019), 180–190. <https://doi.org/10.1016/j.indmarna.2019.11.019>
- Sundari, E. T., Muchtolifah, M., & Utami, A. F. (2022). Strategi Pengembangan Potensi Desa Wisata dalam Rangka Peningkatan Ekonomi di Kelurahan Bringin, Surabaya. *Jumat Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 117–125. https://doi.org/10.32764/abdimas_e.kon.v3i2.2841
- Trai, D. Van, Tien, N. H., & Quyet, N. X. (2025). The impact of digital transformation on tourism sustainable development: a case of SMEs in Vietnam. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.1504/ijesb.2025.10062006>
- Vu, T. T. H., Hoang, H. H., Hoang, T. N. N., & Nguyen, X. L. (2025). Bibliometric and Content Analysis of Global Trends in Digital Transformation and Rural Tourism. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 58(1), 161–175. <https://doi.org/10.30892/gtg.58114-1399>