

Potensi Literasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertajaya

The Potential of Digital Literacy in Improving The Quality of Public Services in Kertajaya Village

Muhammad Hatan Ath-Thariq¹, Yudi Ferdiana Permana²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Muhammad Hatan Ath-Thariq¹, email: muhammad11211276@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 28/07/2025

Diterima: 28/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

literasi digital, pelayanan publik, website desa

A B S T R A K

Penelitian ini menganalisis potensi literasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kertajaya, yang masih menghadapi rendahnya pemanfaatan *website* desa sebagai media komunikasi meski sudah berstatus desa digital. Metode kualitatif deskriptif digunakan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan literasi digital aparatur perlu ditingkatkan, terutama dalam pengelolaan website sebagai sarana pelayanan yang efektif dan transparan. Hambatan utama meliputi keterbatasan SDM, kurangnya pelatihan, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Implikasi penelitian menekankan pentingnya penguatan kapasitas literasi digital, strategi pengelolaan website berkelanjutan, dan dukungan kebijakan untuk percepatan transformasi digital desa demi pelayanan publik yang lebih baik dan inklusif.

A B S T R A C T

Keywords:

digital literacy, public service, village website

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

This study analyzes the potential of digital literacy in improving the quality of public services in Kertajaya Village, which still faces low utilization of the village website as a communication medium despite its status as a digital village. A descriptive qualitative method was used, involving observation, interviews, and documentation. The results indicate that the digital literacy of village officials needs to be improved, particularly in managing the website as an effective and transparent service delivery tool. Key challenges include limited human resources, insufficient training, and low community participation. The study's implications emphasize the importance of strengthening digital literacy capacity, implementing sustainable website management strategies, and providing policy support to accelerate the village's digital transformation for better and more inclusive public services.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintah Indonesia secara aktif mendorong digitalisasi desa sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan partisipatif. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah pemanfaatan website resmi desa sebagai media informasi, komunikasi, dan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Kertajaya, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, merupakan salah satu desa yang telah ditetapkan sebagai desa berbasis digital sesuai dengan kebijakan pemerintah. Namun, dalam pelaksanaannya, optimalisasi penggunaan website desa masih belum berjalan maksimal. Website desa yang seharusnya menjadi sarana utama dalam penyebarluasan informasi, pelayanan administrasi, serta interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat, belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal baik oleh aparatur desa maupun masyarakat.

Rendahnya tingkat literasi digital menjadi salah satu kendala utama dalam proses transformasi digital di Desa Kertajaya. Aparatur desa masih menghadapi keterbatasan dalam pengelolaan dan pemanfaatan *website*, hal tersebut terjadi akibat kurangnya pelatihan, serta minimnya pengalaman dalam mengelola teknologi informasi. Di sisi lain, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital desa juga masih rendah, sehingga potensi website desa sebagai media pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud.

Kondisi ini memengaruhi mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa, sehingga pelayanan masih cenderung bersifat konvensional, kurang responsif, dan belum sepenuhnya transparan. Padahal, dengan penguatan literasi digital, baik di tingkat aparatur maupun masyarakat, diharapkan dapat tercipta layanan public yang lebih inovatif, cepat, dan akuntabel. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi potensi literasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kertajaya, serta merumuskan strategi penguatan yang tepat agar transformasi digital desa dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Kertajaya.
- 2) Untuk mengetahui apa saja aspek penghambat penerapan literasi digital dalam pelayanan publik di Desa Kertajaya.
- 3) Untuk mengetahui apa potensi dan tantangan dalam pengembangan literasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kertajaya.

2. Kajian Teori

2.1 Pengertian Literasi Digital

Menurut UNESCO (2024), literasi digital mencakup keterampilan yang diperlukan untuk mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, menyampaikan, mengevaluasi, dan menghasilkan informasi secara aman dan tepat melalui teknologi digital yang bermanfaat bagi pekerjaan, pekerjaan yang layak, dan kewirausahaan. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Paul Gilster (dalam Ginting *et al.*, 2022), bahwa literasi digital ialah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk dari berbagai sumber yang sangat luas yang diakses melalui komputer.

Dengan kata lain, literasi digital tidak hanya mencakup pengetahuan teknis dalam menggunakan perangkat digital, tetapi juga meliputi pemahaman dan pengorganisasian informasi, serta kemampuan untuk berkomunikasi dan bekerja sama secara efektif melalui teknologi.

2.2 Elemen Literasi Digital

Beetham, Littlejohn dan McGill menyebutkan ada tujuh elemen literasi digital (dalam Nasikhah *et al.*, 2022), di antaranya:

1) Information Literacy

Menurut Mulyono & Ansori (2020), information literacy mencakup kemampuan untuk secara mahir menemukan, mengorganisir, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi, serta memahami kerangka teknologi yang memfasilitasi transfer informasi di berbagai konteks (sosial, politik, budaya, ekonomi, dan hukum), serta mengenali dampaknya terhadap kehidupan individu masyarakat. Selain itu, Verzosa (dalam Pattah, 2014) menyatakan bahwa information literacy mencakup kemampuan untuk mengakses dan mengevaluasi informasi secara tepat untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Dengan demikian, literasi informasi tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menemukan, mengorganisasikan, dan mengevaluasi informasi, tetapi juga meliputi pemahaman akan infrastruktur teknologi serta keahlian dalam memanfaatkan informasi secara efektif untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam berbagai konteks kehidupan, baik secara pribadi maupun sosial.

2) Digital Scholarship

Menurut (Yanti *et al.*, 2021), digital scholarship merupakan komponen dari literasi digital yang menunjukkan keterlibatan aktif pengguna dalam kegiatan akademik. Hal ini mencakup penggunaan informasi dari media digital sebagai data referensi untuk penelitian atau untuk menyelesaikan tugas sekolah. Selain itu, digital scholarship mencakup kemampuan untuk mengelola, menafsirkan, dan menyebarkan informasi melalui media sosial dan platform digital lainnya.

Sementara itu, (Zhifang & Huifang, 2018) memperluas konsep ini dengan menggambarkan digital scholarship sebagai ekosistem yang mencakup teknologi digital, produk akademik digital, model komunikasi ilmiah baru, gaya pengajaran dan pembelajaran digital, serta paradigma penelitian yang semuanya saling terkait dalam era digital dan media baru. Digital scholarship juga dianggap sebagai pengembangan kompetensi perpustakaan akademik dan pustakawan dalam mendukung riset dan pembelajaran berbasis teknologi digital.

3) Learning Skilss

Keterampilan belajar menurut Fahri (dalam Suprayekti, 2010), merupakan keahlian yang didapatkan (*acquired skills*) oleh seorang individu melalui proses latihan yang berkesinambungan dan mencakup aspek optimalisasi cara-cara belajar baik dalam domain kognitif, afektif, ataupun psikomotorik. Selaras dengan itu, Beetham *et al.*, (dalam Yanti *et al.*, 2021) mendefinisikan *learning skilss* sebagai keterampilan para pengguna media digital untuk bisa menggunakan teknologi untuk mendukung aspek kehidupannya seperti proses belajar mengajar, kerja sama tim (*team work*) untuk meningkatkan performa.

4) Information Communication and Technologies (ICT) Literacy

ICT Literacy merujuk pada kemampuan untuk mengevaluasi, menyelidiki, dan mengembangkan informasi secara efisien melalui penggunaan berbagai teknologi digital (Eliana *et al.*, dalam Ramadhanti *et al.*, 2021). Selaras dengan itu, International ICT Literacy Panel (dalam Andi *et al.*, 2020), menyebutkan bahwa literasi TIK merupakan kemampuan untuk memanfaatkan teknologi digital, alat komunikasi, dan/atau jaringan untuk secara tepat dan sah mendefinisikan, mengakses, mengelola, mengintegrasikan, mengevaluasi, menciptakan, dan menyampaikan informasi dalam Upaya mewujudkan Masyarakat berbasis pengetahuan.

5) Career and Identity Management

Career and identity management dalam literasi digital merujuk pada kemampuan individu untuk mengelola identitas digitalnya secara efektif di dunia maya, sekaligus mengarahkan pengembangan karier melalui pemanfaatan teknologi digital. Menurut JISC (dalam Rahmadi & Hayati, 2020), menyatakan bahwa *career and identity management* adalah kemampuan pengguna media digital dalam mengatur dan mengelola identitas *online*, yang menjadi bagian penting dalam membangun personal branding dan kesiapan menghadapi dunia kerja yang semakin digital. Hal ini sejalan dengan pandangan Beetham *et al.* (dalam Yunita & Indrawati, 2021), yang menempatkan career and identity management sebagai elemen kunci dalam literasi digital, yang membantu individu untuk tidak hanya berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif, tetapi juga mengelola citra dan reputasi digital yang mendukung perkembangan karier.

6) Communication and Collaboration

Menurut Edward Depari (dalam Nurlela *et al.*, 2024), komunikasi melibatkan proses penyampaian ide, harapan, dan pesan menggunakan simbol-simbol yang bermakna. Proses ini dilakukan oleh pengirim pesan (*source/komunikator/sender*) ditujukan kepada penerima pesan (*receiver/communicant/audience*). Selanjutnya, kolaborasi menurut Leaver (dalam Tampanguma *et al.*, 2020) merujuk pada hubungan kerja sama yang dibentuk dengan menggabungkan ide-ide dari berbagai pihak. Pihak-pihak tersebut untuk menyelesaikan perbedaan pandangan mengenai suatu masalah.

Kedua konsep ini saling berhubungan dalam literasi digital, di mana komunikasi yang efektif menjadi dasar bagi kolaborasi yang konstruktif. Kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan memahami pesan orang lain secara kritis memungkinkan individu berkolaborasi dengan baik dalam lingkungan digital yang kompleks dan dinamis. Dengan demikian, komunikasi yang bermakna dan kolaborasi yang etis bersama-sama membentuk fondasi penting dalam pengembangan literasi digital yang produktif dan bertanggung jawab.

7) Media Literacy

Menurut New Media Consortium (2005) (dalam Sari, 2019), literasi media adalah kumpulan kemampuan dan keterampilan yang merupakan perpaduan antara literasi pendengaran (*aural*), penglihatan (*visual*), dan digital. Kemampuan ini mencakup pemahaman terhadap kekuatan gambar dan suara, kemampuan mengenali serta menggunakan kekuatan tersebut, kemampuan memanipulasi dan mengubah media digital, menyebarluaskan media tersebut secara luas, serta kemampuan untuk dengan mudah menyesuaikan media digital ke dalam bentuk-bentuk baru.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019), kualitas pelayanan adalah kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya mampu memenuhi harapan kualitas pelayanan. Sementara itu, Kotler dan Amstrong (dalam Indrasari, 2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml *et al.*, (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik): adalah aspek kualitas pelayanan yang dapat dialami, dirasakan, dan dinilai oleh pelanggan melalui panca indera mereka (Manalu & Subadi, 2021).
- 2) Reliability (Keandalan): adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap): ditandai oleh kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat dan tepat, disertai dengan penyampaian informasi secara jelas (Lupiyoadi dalam Hamid *et al.*, 2020).
- 4) Assurance (Jaminan): mencakup pengetahuan produk yang akurat, perilaku karyawan yang ramah selama penyampaian layanan, keterampilan komunikasi yang efektif, kemampuan untuk memastikan keselamatan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan (Kotler dalam Agustyn & Santosa, 2013).
- 5) Empathy (Empati): mengacu pada seberapa mudah pelanggan merasa nyaman dalam membangun hubungan dengan perusahaan, mencakup komunikasi yang efektif, pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan, dan perhatian terhadap pelanggan (Tjiptono dalam Mumtaza & Millanyani, 2023).

3. Metode Penelitian

Analisis data merupakan metode terstruktur untuk mengenali dan mengolah data, baik berupa catatan wawancara, hasil pengamatan, maupun sumber lainnya, dengan tujuan memperdalam pemahaman peneliti terhadap masalah yang diteliti serta menyajikan hasilnya dalam bentuk temuan penelitian (Nur & Saihu, 2024).

- 1) Reduksi Data: yaitu melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan dari catatan lapangan (Rijali, 2018). Proses ini bertujuan untuk mengatur data sedemikian rupa sehingga memudahkan analisis dan interpretasi.
- 2) Penyajian Data: setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Pada fase ini, peneliti berupaya mengatur data yang relevan sehingga dapat diolah menjadi informasi yang bermakna dan dapat ditarik kesimpulannya. Proses ini mencakup penyajian data serta pembentukan hubungan antar fenomena untuk memahami kondisi sebenarnya dan menentukan tindakan yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian.

- 3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi: setelah penyajian data, penarikan kesimpulan menjadi tahap krusial dalam proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan mengevaluasi data yang telah disajikan untuk menarik makna, menemukan pola, atau mengidentifikasi hubungan antarfenomena. Proses ini melibatkan interpretasi data secara mendalam guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil

Pada poin ini, akan dibahas hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan perangkat desa dan beberapa masyarakat Desa Kertajaya. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Kertajaya, apa saja aspek penghambat penerapan literasi digital dalam pelayanan publik di Desa Kertajaya, serta untuk mengetahui apa potensi dan tantangan dalam pengembangan literasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa kertajaya.

Tabel 1. Hasil dan Pembahasan

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
ICT Literacy			
Apa saja kendala yang Bapak/Ibu hadapi dalam menerapkan literasi digital dalam pelayanan publik di desa?	“...Yang pertama fasilitas untuk literasi digital tersebut, lalu sumber daya manusianya yang masih sulit untuk menerapkan literasi digital” (Aparatur Desa 1)	Kendala utama adalah keterbatasan fasilitas dan SDM yang belum mahir menggunakan teknologi.	Keterbatasan sarana dan kemampuan SDM menjadi hambatan dalam penerapan literasi digital di desa. Penggunaan teknologi belum optimal.
Learning Skills			
Bagaimana Bapak/Ibu belajar menggunakan teknologi baru, misalnya aplikasi atau komputer? Apakah pernah ikut pelatihan?	“...Kalo aplikasi komputer, dulu saya pas jaman SMA ikut tim IT di sekolah, jadi sedikitnya bisa tapi belum terlalu menguasai, terus selebihnya sih otodidak, kayak nyari di internet, youtube atau di tiktok ya sekarang mah banyak informasi melalui media sosial bisa diakses di mana dan kapanpun” (Aparatur Desa 2)	Belajar teknologi melalui pelatihan formal di sekolah dan otodidak lewat internet/media sosial.	Pembelajaran teknologi dilakukan secara kombinasi antara pelatihan formal dan belajar mandiri.
Apakah Bapak/Ibu pernah ikut pelatihan atau diajari cara menggunakan teknologi seperti	“...Iya pernah diajari untuk akses aplikasi desa seperti buat cek pajak PBB” (Warga Desa 2)	Pernah mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi desa.	Pelatihan formal membantu masyarakat memahami dan

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
internet atau aplikasi desa?			menggunakan teknologi desa.
Digital Scholarship			
Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan komputer atau internet untuk mencari data atau informasi yang membantu pekerjaan di desa?	<p>“...Sering, kalo misalkan dari pihak dinas menentukan suatu peraturan yang belum sempat disosialisasikan ke kita, kita mengakses lewat internet” (Aparatur Desa 3)</p> <p>“...Hampir setiap hari menggunakan komputer untuk membantu pekerjaan di desa, dan kita memanfaatkan komputer untuk mempermudah pekerjaan di desa” (Aparatur Desa 2)</p>	Sering menggunakan internet dan komputer untuk mencari informasi dan mempermudah pekerjaan desa.	Teknologi digital sudah menjadi alat penting dalam mendukung pekerjaan administrasi dan pengambilan keputusan di desa.
Information Literacy			
Bagaimana Bapak/Ibu biasanya mencari informasi tentang pelayanan di desa?	“...Kalo saya biasanya datang ke desa, terus biasanya informasinya itu ada di grup kader, Rt/ Rw, dan ada di grup chat komunitas desa, nah untuk memastikannya saya datang ke desa” (Aparatur Desa 1)	Informasi diperoleh melalui grup chat komunitas dan konfirmasi langsung ke kantor desa.	Kombinasi komunikasi digital dan tatap muka digunakan untuk memperoleh dan memverifikasi informasi.
Bagaimana cara memastikan informasi itu benar?	“...Kita datang ke desa untuk menanyakan apakah informasi tersebut betul atau tidak, kita memastikan ulang datang ke aparatur desa yang pertama menyebarkan informasi tersebut” (Aparatur Desa 1)	Validasi informasi dilakukan dengan konfirmasi langsung ke aparatur desa.	Verifikasi manual penting untuk memastikan keakuratan informasi yang diterima masyarakat.
Career and Identity Management			
Bagaimana Bapak/Ibu menjaga nama baik dan profesionalisme saat menggunakan media sosial atau email desa?	“...Harus bijak sih, kalo misalkan pake email dari desa, kita harus bener-bener dipakenya tuh buat apa gitu, kalo menjaga profesionalisem ya kita harus bisa menjaga sikap, omongan gitu” (Aparatur Desa 2)	Penggunaan media sosial dan email desa harus dilakukan secara bijak dan profesional.	Kesadaran etika dan profesionalisme digital mulai diterapkan oleh aparatur desa saat menggunakan teknologi.
Communication and Collaboration			
Bagaimana Bapak/Ibu menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan rekan kerja atau masyarakat? Apakah ada aplikasi	“...Kalo misalkan sama rekan kerja kita karena satu ruangan, satu kantor, paling pake whatsapp, atau bicara langsung gitu. Nah kalo ke masyarakat biasanya ngasih informasi lewat whatsapp terlebih dahulu, lalu nanti dikumpulkan orang-	Komunikasi internal menggunakan WhatsApp dan tatap muka, komunikasi ke masyarakat via WhatsApp dan	WhatsApp efektif dipakai untuk koordinasi dan komunikasi, dipadukan dengan tatap muka untuk penyampaian

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
khusus yang digunakan?	orangnya, nanti saya langsung datang ke wilayah, misalkan saya ngasih tau ke Rt Rw bahwa tanggal segini nanti saya akan ke lapangan tolong dikumpulkan masyarakat yang misal mempunyai kendala, nanti saya terjun langsung memberi pemahaman" (Aparatur Desa 3)	pertemuan langsung.	informasi yang efektif.
Media Literacy			
Bagaimana Ibu menilai berita atau informasi yang beredar di media sosial? Pernahkah Ibu menemukan informasi yang salah atau hoaks?	"...Pernah, contohnya BPJS Kesehatan yang membayar itu akan diberikan bantuan sosial sama pihak kemensos, itu kan hoaks banget ya, nah itu juga menjadi pertanyaan bagi Masyarakat apakah betul apa gimana, sama kita diverifikasi dulu bahwasannya hal tersebut itu hanya hoaks dan tidak nyata buktinya gitu" (Aparatur Desa 2)	Pernah menemukan hoaks dan melakukan verifikasi untuk meluruskan informasi.	Kesadaran pentingnya verifikasi informasi di media sosial sudah ada, namun hoaks masih menjadi tantangan yang harus diwaspadai.
Kualitas Pelayanan			
Bagaimana kondisi kantor desa dan fasilitas yang digunakan saat Bapak/Ibu mengurus sesuatu? Apakah nyaman?	"...Iya nyaman banget, soalnya fasilitasnya lengkap" (Warga Desa 3)	Fasilitas kantor desa lengkap dan nyaman.	Fasilitas yang memadai mendukung kenyamanan masyarakat saat mengurus pelayanan di kantor desa.
Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima sudah sesuai dengan yang dijanjikan?	"...Sesuai, setiap kita datang ke pelayanan kan harus ada surat pengantar RT/RW, kalo ada warga yang datang tanpa mematuhi aturan ya gak akan dilayani gitu" (Warga Desa 2)	Pelayanan sesuai prosedur dan aturan yang berlaku.	Kepatuhan terhadap aturan menjadi syarat pelayanan sehingga pelayanan berjalan tertib dan sesuai janji.
Apakah petugas desa merespon atau melayani masyarakat dengan cepat?	"...Iya, saya merasa dilayani dengan baik dan cepat. Kalau kita datang ke kantor desa, petugasnya biasanya langsung nyamperin dan nanya keperluannya apa. Jadi nggak nunggu lama, dan pelayanannya juga ramah" (Warga Desa 1)	Pelayanan cepat, ramah, dan responsif dari petugas desa.	Respons cepat dan sikap ramah petugas meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.
Bagaimana komunikasi antara Masyarakat dan petugas?	"...Komunikasi antara masyarakat dan petugas desa sih berjalan lancar. Kalau kita ada keperluan, biasanya petugas	Komunikasi lancar dan terbuka antara masyarakat dan petugas, dengan	Komunikasi efektif dan interaksi langsung memperkuat

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
	desa langsung siap bantu, dan mereka juga sering turun ke lapangan buat cek langsung keadaan. Jadi kita bisa ngobrol langsung kalau ada yang perlu disampaikan, nggak ada kesulitan komunikasi" (Warga Desa 3)	interaksi langsung di lapangan.	hubungan antara masyarakat dan petugas desa sehingga pelayanan berjalan baik.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pembahasan dari pertanyaan yang diajukan kepada beberapa informan terpilih melalui wawancara antara penulis dan informan, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian pada penelitian ini menyangkut beberapa penjelasan yang akan dijabarkan dalam poin-poin sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Kertajaya

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan publik di Desa Kertajaya menunjukkan perkembangan positif, terutama dalam keterbukaan informasi dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan administratif seperti pengurusan surat dan dokumen kependudukan mudah diakses dan transparan, namun masih sangat bergantung pada interaksi langsung antara warga dan petugas desa. Dari segi Information Literacy, aparat desa mampu memberikan informasi yang jelas dan terstruktur melalui berbagai media, memudahkan masyarakat memahami prosedur layanan meski belum didukung sistem digital terpadu. ICT Literacy sudah mulai diterapkan dengan penggunaan komputer dan internet untuk administrasi, namun pemanfaatannya belum merata dan masih bergantung pada kemampuan individu. Communication and Collaboration berjalan baik dengan komunikasi tatap muka dan melalui WhatsApp, memudahkan koordinasi dan interaksi humanis antara pemerintah desa dan warga.

Namun, Media Literacy masih menjadi tantangan karena pemanfaatan media sosial untuk informasi publik belum maksimal, sehingga akses informasi digital bagi sebagian masyarakat, terutama generasi muda, masih terbatas. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Kertajaya sudah berjalan di jalur yang baik, dengan upaya membangun sistem yang terbuka dan mudah diakses. Meski demikian, literasi digital perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

2) Aspek penghambat penerapan literasi digital dalam pelayanan publik di Desa Kertajaya

Penerapan literasi digital dalam pelayanan publik di Desa Kertajaya masih menghadapi hambatan kompleks, meliputi kapasitas SDM, sarana prasarana, dan keterlibatan masyarakat. Dari aspek Information Literacy dan ICT Literacy, aparat desa belum sepenuhnya memahami literasi digital dan penggunaan perangkat secara optimal. Meskipun komputer dan internet tersedia, pemanfaatannya masih dasar dan belum mendukung pelayanan digital yang efektif. Pada aspek Learning Skills dan Digital Scholarship, pelatihan digital yang ada bersifat sporadis dan belum mendalam, sehingga aparatur desa sulit beradaptasi dengan aplikasi dan sistem baru. Dalam Communication and Collaboration serta Media Literacy, masyarakat, terutama generasi tua, masih lebih memilih pelayanan tatap muka karena minimnya sosialisasi layanan digital. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam layanan digital masih rendah.

3) Potensi dan tantangan dalam pengembangan literasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kertajaya

Hasil wawancara dengan aparat dan masyarakat Desa Kertajaya menunjukkan potensi besar dalam pengembangan literasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun juga menghadapi tantangan signifikan. Potensi utama meliputi kesadaran perangkat desa akan pentingnya teknologi digital, ketersediaan komputer dan internet, serta dukungan generasi muda yang dapat menjadi agen literasi digital. Media sosial dan platform daring sudah digunakan untuk komunikasi publik, meski belum maksimal dalam pelayanan formal. Tantangan utama adalah rendahnya keterampilan digital aparat desa dalam mengelola sistem informasi pelayanan digital, serta resistensi masyarakat, terutama lansia, terhadap layanan digital karena minimnya edukasi dan sosialisasi. Selain itu, belum adanya kebijakan desa yang jelas dan strategis memperlambat transformasi digital, sehingga pengembangan literasi digital berjalan tidak sistematis dan bersifat reaktif.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:
- 1) Pelayanan publik di Desa Kertajaya mengalami perkembangan yang signifikan, khususnya dalam hal keterbukaan informasi, kemudahan akses terhadap layanan administratif, serta efektivitas komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat. Meskipun demikian, tingkat literasi digital perlu ditingkatkan, terutama dalam pemanfaatan media sosial sebagai saluran informasi publik dan pengembangan sistem digital terpadu yang memadai.
 - 2) Hambatan utama dalam penerapan literasi digital di desa kertajaya meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang belum optimal, pelatihan literasi digital yang bersifat terbatas dan tidak sistematis, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat (khususnya kelompok lansia) yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi serta edukasi terkait layanan digital.
 - 3) Potensi untuk mengembangkan literasi digital di Desa Kertajaya cukup besar, didukung oleh kesadaran aparatur desa terhadap pentingnya teknologi digital, dukungan aktif generasi muda sebagai agen perubahan, serta ketersediaan fasilitas dasar seperti komputer dan akses internet. Namun, tantangan utama tetap pada rendahnya kompetensi digital aparatur desa, resistensi masyarakat lansia terhadap penggunaan layanan digital yang disebabkan kurangnya edukasi, serta absennya kebijakan desa yang terstruktur dan strategis untuk mendukung transformasi digital secara menyeluruh dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan, langkah praktis yang dapat dilakukan Desa Kertajaya meliputi:

- 1) Pemerintah desa perlu memperkuat jaringan internet dan menyediakan perangkat teknologi yang memadai agar pelayanan digital dapat berjalan lancar dan diakses seluruh aparatur dan masyarakat.
- 2) Pelatihan literasi digital rutin dan menyeluruh harus diberikan kepada perangkat desa untuk meningkatkan keterampilan teknologi dan profesionalisme pelayanan publik digital.
- 3) Pengembangan sistem layanan digital yang mudah digunakan dan pemanfaatan aplikasi komunikasi seperti WhatsApp harus dioptimalkan untuk mempercepat koordinasi, penyebaran informasi, dan transparansi pelayanan.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dokter Supriyadi, S.E., M.Si., Rektor Universitas Teknologi Digital, atas dukungan yang diberikan selama penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Riyanto Haditya, S.E., M.M., Kepala Program Studi Manajemen S1, dan Bapak Yudi Ferdiana Permana, S.E., M.Si., dosen pembimbing, atas bimbingan dan arahan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa Kertajaya serta para informan penelitian yang telah memberikan izin, dukungan, dan informasi penting demi kelancaran penelitian ini.

7. Referensi

- Agustyn, R. R., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–8.
- Andi, F., et al. (2020). Analisis Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(3), 223–230. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/informatika/article/download/32607/30826>.
- Gedeona, H. T. W. (2010). Pendekatan kualitatif dan kontribusinya dalam penelitian administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VII(3), 183–192.
- Ginting, R. V. B., et al. (2022). Literasi Digital Sebagai Wujud Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal PASOPATI*, 3(2), 118–122. <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/pasopati>.
- Hamid, R., et al. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Cetakan Pertama)*. Unitomo Press.
- Manalu, I. M., & Subadi, W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *JAPB*, 4(1), 1335–1347.
- Mulyono, D., & Ansori. (2020). Literasi Informasi Dalam Kerangka Pengembangan Pendidikan Masyarakat. *Jurnal Comm-Edu*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3516>.
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>.
- Nasikhah, A. N., et al. (2022). Digital Based Science Learning Through a Scientific Approach in Elementary School. *Journal of Primary Education*, 11(1), 91–104. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jpe>.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan Data. *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2(11), 163–175.
- Nurlela, L., et al. (2024). *Pengantar Komunikasi (Dasar-dasar Komunikasi yang Efektif)* (Cetakan Pertama). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. www.buku.sonpedia.com.
- Pattah, S. H. (2014). Literasi Informasi: Peningkatan Kompetensi Informasi Dalam Proses Pembelajaran. *Khizanah Al-Hikmah*, 2(2), 117–128. <https://doi.org/10.1210/endo-104-1-101>.
- Rahmadi, I. F., & Hayati, E. (2020). Literasi Digital, Massive Open Online Courses, dan Kecakapan Belajar Abad 21 Mahasiswa Generasi Milenial. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 24(1), 91–104.
- Ramadhanti, D., et al. (2021). Profile Of ICT Literacy Capability Using Rasch Model at SMP Negeri 2 Fakfak. *Indonesian Journal of Applied Science and Technology*, 2(3), 90–96.
- Refo. (2024). Dunia Semakin Digital? Kuasai Literasi Ini! <https://www.refoindonesia.com/dunia-semakin-digital-kuasai-literasi-ini/>.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Sari, S. (2019). Literasi Media Pada Generasi Milenial Di Era Digital. Profesional: *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(2), 30–42. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i2.943>.
- Suprayekti. (2010). Keterampilan Belajar Mahasiswa. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 22(XIII), 159–166.
- Tampanguma, K. S., et al. (2020). Kolaborasi Bisnis terhadap Pendapatan Pengelolaan Captikus di Desa Lalumpe. *Productivity*, 1(4), 322–327.
- Yanti, N., et al. (2021). Tingkat Literasi Digital Mahasiswa Indonesia. *Diksa : Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 7(1), 59–71. <https://doi.org/10.33369/diksa.v7i1.22391>.
- Yunita, I., & Indrawati. (2021). Open Access journal dalam meningkatkan kemampuan literasi digital. *Publishing Letters*, 1(2), 10–15.
- Zeithaml, V. A., et al. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=RWPMPY7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Zhifang, T., & Huifang, X. (2018). Digital Scholarship Skills and Librarian Training Toward Digital Scholarship Services-Case Studies of Academic Libraries in China. *China To Better Seize the Opportunities and Deal with the Challenges from Digital Scholarship*, 1–12.