

Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dengan Pengelolaan Website di Desa Adat Denpasar

Socialization of Digital-Based Public Services Through Website Management in Denpasar Traditional Village

Made Dika Nugraha^{*1}, I Gusti Ngurah Agung Pawana², Gede Pradiva Adiningrat³

^{1,2} Program Studi Teknik Komputer, Fakultas Teknik dan Perencanaan, Universitas Warmadewa

³ Program Studi Bisnis Digital, Politeknik Negeri Bali

*e-mail: dikanugraha@warmadewa.ac.id¹

Received:	Revised:	Accepted:	Available online:
03.07.2026	28.07.2026	05.08.2026	03.09.2026

Abstract: The Denpasar Traditional Village (Desa Adat Denpasar) faces real challenges in delivering fast and accessible public services to its community members (krama). Limited digital infrastructure and human resource capacity have made information management and administrative services almost entirely dependent on in-person visits to the village office. This community service program was designed to address these challenges through the development and management of an official website for the Denpasar Traditional Village Office. The program was carried out in four phases: participatory needs analysis, WordPress CMS-based website development, training and socialization for 15 participants, and intensive technical assistance. The completed website features six core functions: a village information portal, online administrative services, news and announcements, a traditional activities gallery, a community feedback forum, and pararem (customary regulation) information. Pre- and post-test evaluations of 15 participants revealed an average digital competency improvement of 88.7%, with mean scores rising from 45.5 to 83.0. Partner satisfaction averaged 4.74 out of 5.00, with 78% of participants reporting being very satisfied.

Keywords: Digital Public Services, Village Website, Digital Socialization, Digital Transformation, Desa Adat

Abstrak: Desa Adat Denpasar menghadapi tantangan nyata dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan mudah dijangkau oleh krama-nya. Keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas sumber daya manusia membuat pengelolaan informasi serta layanan administrasi masih bergantung sepenuhnya pada pertemuan tatap muka. Program pengabdian masyarakat ini hadir untuk menjawab tantangan tersebut melalui pengembangan dan pengelolaan website resmi Kantor Desa Adat Denpasar. Pelaksanaan dilakukan dalam empat fase: analisis kebutuhan partisipatif, pengembangan website berbasis CMS WordPress, pelatihan dan sosialisasi kepada 15 peserta, serta pendampingan teknis intensif. Website yang berhasil dikembangkan memuat enam fitur utama meliputi portal informasi desa, layanan administrasi online, pengumuman dan berita, galeri kegiatan adat, forum pengaduan, dan informasi pararem. Hasil evaluasi pre-test dan post-test terhadap 15 peserta menunjukkan peningkatan rata-rata kompetensi digital sebesar 88,7%, dari nilai rata-rata 45,5 menjadi 83,0. Tingkat kepuasan mitra mencapai rata-rata 4,74 dari skala 5,00, dengan 78% peserta menyatakan sangat puas.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital, Website Desa, Sosialisasi Digital, Transformasi Digital, Desa Adat

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik desa merupakan salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pemerintah desa untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Namun, implementasi layanan publik berbasis digital di tingkat desa adat masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait ketersediaan platform digital dan kompetensi sumber daya manusia (Prasetyo & Trisyanti, 2021).

Sebagai lembaga adat penting dalam kehidupan sosial dan budaya Bali, Kantor Desa Adat Denpasar terlihat pada gambar 1, Desa adat menghadapi tantangan pengelolaan informasi dan memberikan layanan kepada krama (anggota). Karena sistem pelayanan yang masih konvensional dan tatap muka langsung, orang harus pergi ke kantor desa untuk mendapatkan beberapa layanan administrasi. Di era modern, yang menuntut akses informasi yang cepat dan mudah, hal ini menjadi kurang efektif (Nugroho et al., 2022).



Gambar 1. Desa adat Denpasar (a) luar kantor (b) dan dalam kantor

Ada bukti bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam operasi pemerintahan desa dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Sebagai media informasi digital, web memungkinkan orang untuk mendapatkan berbagai informasi dan layanan tanpa batasan waktu dan tempat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Santoso & Wijaya, 2021), penggunaan website desa dapat meningkatkan transparansi informasi publik dan mempercepat proses administrasi hingga 60%.

Berdasarkan hasil observasi awal, permasalahan utama yang dihadapi Desa Adat Denpasar meliputi belum tersedianya website resmi sebagai media pelayanan publik digital, keterbatasan kompetensi perangkat desa dalam pengelolaan platform digital, rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, serta terbatasnya dukungan teknis pengembangan sistem informasi desa. (Rahmawati et al., 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, ruang lingkup kegiatan pengabdian difokuskan pada pengembangan website resmi Desa Adat Denpasar, pelatihan pengelolaan website bagi perangkat desa, sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, serta pendampingan teknis pengoperasian website. Tujuan kegiatan ini adalah mengembangkan website desa sebagai media pelayanan publik digital, meningkatkan kompetensi digital perangkat desa, dan mengevaluasi efektivitas implementasi website dalam mendukung pelayanan publik (Kurniawan & Setiawan, 2022).

Kegiatan ini menciptakan konsep e-government yang menggambarkan struktur transformasi digital sektor publik yang menekankan tiga pilar utama: infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, dan perubahan budaya organisasi. Kesiapan ketiga pilar tersebut secara bersamaan dan terpadu sangat penting untuk keberhasilan penerapan e-government di tingkat desa (Mulyadi et al., 2021).

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlangsung dari Januari hingga Mei 2026 di Kantor Desa Adat Denpasar, yang terletak di Kota Denpasar, Provinsi Bali. Pendekatan penelitian aksi partisipasi (PAR) digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Perangkat desa terlibat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan (Sari & Putra, 2022). Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat fase utama sebagai berikut:

Fase 1: Analisis Kebutuhan dan Perencanaan (Januari-Maret 2026)

Alat yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada 15 responden yang terdiri atas perangkat desa. Evaluasi kompetensi digital dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang terdiri atas 20 butir pertanyaan mengenai pengelolaan website, manajemen konten, keamanan website, dan pelayanan publik digital. Hasil analisis digunakan sebagai dasar untuk merancang arsitektur dan konten website yang sesuai dengan persyaratan desa adat (Firmansyah et al., 2021).



Gambar 2. Diskusi (a) dengan perangkat desa adat Denpasar (b) penyerahan proposal

Fase 2: Pengembangan Website (April 2026)

Sistem Manajemen Konten (CMS) berbasis WordPress digunakan, dan temanya disesuaikan dengan identitas budaya Bali. Website ini memiliki halaman profil desa adat, layanan administrasi, pengumuman dan berita, galeri kegiatan adat, informasi pararem (peraturan desa adat), dan formulir pengaduan. Untuk memastikan bahwa website dapat diakses dengan mudah oleh berbagai kelompok masyarakat, prinsip desain berpusat pada pengguna digunakan saat membuat website (Haryanto & Wahyuningsih, 2023).

Fase 3: Pelatihan dan Sosialisasi (Mei 2026)

Pada Gambar 3 menjelaskan sosialisasi oleh tim pengabdian kepada 15 perangkat desa, termasuk bendesa adat, prajuru desa, dan staf administrasi, dilatih dalam mengelola website selama tiga hari. Basis pengelolaan CMS, penulisan konten digital, optimasi SEO sederhana, dan keamanan website adalah materi pelatihan. Pertemuan banjar, media sosial resmi desa, dan brosur informatif digunakan untuk mendekatkan masyarakat. Untuk mengevaluasi peningkatan kompetensi peserta, instrumen pre-test dan post-test digunakan selama evaluasi (Lestari et al., 2022).



Gambar 3. Kegiatan pengabdian (a) pelatihan (b) dan sosialisasi website desa

Fase 4: Pendampingan Teknis dan Evaluasi (Mei 2026)

Selama satu bulan penuh, pendampingan teknis diberikan dengan kunjungan rutin dua kali seminggu. Evaluasi program dilakukan menggunakan indikator pemahaman pengelola website, frekuensi pembaruan konten, dan tingkat kepuasan pengguna. Instrumen kepuasan terdiri atas 6 indikator yang diukur menggunakan skala Likert 1–5, yaitu kualitas materi pelatihan, kemudahan navigasi website, kelengkapan informasi, ketepatan pembaruan konten, manfaat layanan digital, dan kualitas pendampingan teknis (Wibowo & Hartati, 2023).



Gambar 4. Evaluasi (a) pendampingan perangkat desa (b) dan teknis oleh mahasiswa

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Desa Adat Denpasar menghasilkan berbagai capaian yang signifikan dalam upaya optimalisasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil kegiatan dikelompokkan berdasarkan tahapan pelaksanaan yang telah direncanakan.

Website Kantor Desa Adat Denpasar berhasil dikembangkan dengan tampilan yang mencerminkan identitas budaya Bali, menggunakan elemen visual ornamen khas Bali dan warna-warna tradisional yang dikombinasikan secara modern. Website dapat diakses di alamat www.desaadatdenpasar.id dan telah dioptimalkan untuk perangkat mobile mengingat mayoritas pengguna mengakses internet melalui smartphone. Hal ini sejalan dengan temuan (Puspitasari & Nugraha, 2022) bahwa aksesibilitas mobile merupakan faktor kritis dalam keberhasilan website layanan publik.

Fitur-fitur utama website yang dikembangkan meliputi: (1) Portal Informasi Desa yang memuat profil, sejarah, dan struktur organisasi desa adat; (2) Layanan Administrasi Online untuk pengajuan surat keterangan, permohonan dispensasi adat, dan registrasi krama baru; (3) Pengumuman dan Berita Desa yang diperbarui secara berkala; (4) Galeri Kegiatan Adat yang mendokumentasikan berbagai ritual dan upacara; (5) Forum Pengaduan Masyarakat dengan sistem respons terkelola; dan (6) Informasi Pararem sebagai rujukan peraturan desa adat (Pratama & Hidayat, 2023).

Memasuki Fase 3, suasana di ruang pelatihan benar-benar berbeda dari hari ke hari. Pada hari pertama sosialisasi, 15 peserta yang terdiri dari bendesa adat, prajuru desa, dan staf administrasi terlihat kikuk dan ragu-ragu di depan layar komputer. Salah satu staf administrasi senior yang sudah lama bertugas, mengaku tidak pernah sekalipun membuka dasbor website. "Saya takut salah klik nanti websitenya rusak," tuturnya sambil tertawa kecil. Namun seiring berjalannya sesi demi sesi, kekhawatiran itu perlahan mencair. Di hari ketiga, beberapa peserta bahkan berlomba-lomba mengunggah foto kegiatan dan menulis pengumuman lebih dulu. Keseluruhan data hasil pre-test dan post-test dari 15 peserta tersebut tersaji pada Tabel 1 dibawah menggambarkan perjalanan belajar masing-masing individu secara nyata.

Tabel 1 di bawah memperlihatkan keragaman yang menarik. Peserta yang sebelumnya sudah memiliki sedikit pengalaman digital yang terbiasa menggunakan smartphone memang tidak mencatatkan Nilai rata-rata peserta meningkat dari 45,5 pada pre-test menjadi 83,0 pada post-test. Persentase peningkatan rata-rata sebesar 88,7% diperoleh dari rata-rata persentase peningkatan individu peserta menggunakan rumus $((\text{post-test} - \text{pre-test}) / \text{pre-test}) \times 100\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan yang diberikan efektif dalam meningkatkan kompetensi digital perangkat desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Suryani et al., 2021) yang menegaskan bahwa pelatihan berbasis praktik intensif mampu mengakselerasi kompetensi digital aparatur desa dari berbagai latar belakang secara signifikan.

Tabel 1. Hasil Pre-Test dan Post-Test Per Peserta Sosialisasi (n=15)

Jabatan	Pre-Test	Post-Test	Peningkatan (%)
Bendesa Adat	50	85	70,0%
Sekretaris	40	80	100,0%
Staf Administrasi 1	35	78	122,9%
Staf Administrasi 2	55	88	60,0%
Staf Administrasi 3	30	75	150,0%
Staf Administrasi 4	45	82	82,2%
Staf Administrasi 5	60	90	50,0%
Petajuh	38	79	107,9%
Penyarikan	42	83	97,6%
Petengen	48	86	79,2%
Staf Umum	52	87	67,3%
Staf IT	43	81	88,4%
Staf IT	47	84	78,7%
Staf IT	36	77	113,9%
Staf Umum	58	89	53,4%

Rata-Rata	45,5	83,0	88,7%
-----------	------	------	-------

Kegiatan sosialisasi layanan digital kepada masyarakat dilaksanakan melalui berbagai saluran komunikasi. Sosialisasi tatap muka dilakukan di Desa Adat Denpasar, dengan total peserta 15 orang. Selain itu, sosialisasi digital dilakukan melalui grup *WhatsApp* banjar. Berdasarkan monitoring selama dua bulan setelah sosialisasi, terjadi peningkatan akses website dari rata-rata pengunjung per hari (Rahmawati et al., 2023)

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Program Pengabdian Masyarakat

Aspek Kepuasan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Rata-rata (1-5)
Kualitas materi pelatihan	10 (66,7%)	5 (33,3%)	0 (0%)	4,67
Kemudahan navigasi website	12 (80,0%)	3 (20,0%)	0 (0%)	4,80
Kelengkapan informasi pada website	9 (60,0%)	5 (33,3%)	1 (6,7%)	4,53
Ketepatan waktu pembaruan konten	11 (73,3%)	3 (20,0%)	1 (6,7%)	4,67
Manfaat layanan digital bagi krama	13 (86,7%)	2 (13,3%)	0 (0%)	4,87
Dukungan pendampingan teknis oleh tim	14 (93,3%)	1 (6,7%)	0 (0%)	4,93
Rata-rata Keseluruhan	78,0%	17,0%	5,0%	4,74

Evaluasi kepuasan dilakukan terhadap 15 peserta pelatihan yang sekaligus menjadi pengelola website dan perwakilan mitra utama program. Instrumen kepuasan terdiri atas 6 indikator yang diukur menggunakan skala Likert 1–5. Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,74 dari 5,00 dengan persentase sangat puas sebesar 78% sebagaimana tersaji pada Tabel 2 di atas. Temuan ini membuktikan bahwa website yang dikembangkan telah benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif (Kurniawan & Setiawan, 2022)

Dampak kegiatan terlihat pada meningkatnya kemampuan perangkat desa dalam mengelola informasi digital dan pelayanan berbasis website. Website yang dikembangkan menjadi media informasi resmi desa yang mendukung penyebaran informasi dan pelayanan publik secara lebih mudah diakses oleh masyarakat. Temuan ini selaras dengan penelitian (Mulyadi et al., 2021) yang menunjukkan bahwa e-government mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara signifikan.

Keberlanjutan program diperkuat dengan terbentuknya tim pengelola website yang terdiri dari 5 orang perangkat desa yang telah tersertifikasi dan memiliki kompetensi memadai dalam mengelola website secara mandiri. Tim ini dilengkapi dengan Standard Operating Procedure (SOP) pengelolaan website, jadwal pembaruan konten mingguan, dan mekanisme pelaporan berkala kepada bendesa adat. Komitmen kelembagaan ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan program digitalisasi desa adat pasca pendampingan (Sari & Putra, 2022).

Hambatan yang ditemui selama pelaksanaan kegiatan meliputi keterbatasan koneksi internet di beberapa wilayah banjar, resistensi sebagian anggota masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, dan keterbatasan anggaran operasional untuk pemeliharaan website jangka panjang. Tantangan-tantangan ini diatasi melalui penyederhanaan antarmuka website, pelatihan literasi digital tambahan bagi kelompok masyarakat tertentu, dan advokasi anggaran kepada pemerintah kota untuk dukungan pembiayaan operasional (Apriani & Fatmawati, 2021).

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa optimalisasi dan sosialisasi pelayanan publik berbasis digital melalui pengelolaan website di Kantor Desa Adat Denpasar telah berhasil dilaksanakan dengan capaian yang signifikan. Website resmi desa adat berhasil dikembangkan dan dioperasionalkan dengan fitur-fitur komprehensif yang memenuhi kebutuhan pelayanan publik digital. Hasil evaluasi pre-test dan post-test terhadap 15 peserta menunjukkan peningkatan rata-rata kompetensi digital sebesar 88,7%, dari nilai rata-rata 45,5 menjadi 83,0. Tingkat kepuasan mitra mencapai rata-rata 4,74 dari skala 5,00, dengan 78% peserta menyatakan sangat puas. Keberhasilan program ini diharapkan dapat mendorong desa-desa adat lain di Bali untuk turut mengadopsi transformasi digital dalam sistem pelayanan publiknya. Ke depan, program pendampingan perlu

dilanjutkan dengan pengembangan fitur-fitur lanjutan seperti sistem pembayaran digital dan integrasi data kependudukan desa adat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih kepada DPPM Unwar atas dukungannya. Terima kasih juga disampaikan kepada Prajuru Desa Adat Denpasar, seluruh perangkat desa, dan krama banjar yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, D., & Fatmawati, E. (2021). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 112–125. <https://doi.org/10.30576/jiap.v9i2.2893>
- Firmansyah, R., Ramdhani, M. A., & Saepudin, A. (2021). Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Desa Berbasis Web dalam Mendukung Pelayanan Publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 45–58. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1025>
- Haryanto, T., & Wahyuningsih, S. (2023). Pengembangan Website Desa Berbasis User-Centered Design untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(3), 523–534. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023103455>
- Kurniawan, A., & Setiawan, B. (2022). Efektivitas Website Desa dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 75–90. <https://doi.org/10.21776/ub.jap.2022.014.01.06>
- Lestari, P., Suryadi, D., & Nugroho, A. (2022). Pelatihan Digital Literacy untuk Perangkat Desa dalam Mendukung E-Government. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 89–103. <https://doi.org/10.33830/jpm.v5i2.3124>
- Mulyadi, D., Hendrayady, A., & Satibi, I. (2021). Transformasi Digital Pemerintahan Desa: Kajian Implementasi SPBE di Desa-Desa Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 203–218. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.1812>
- Nugroho, H., Purwanto, E., & Setyadi, A. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web pada Pemerintah Desa. *Jurnal Informatika*, 16(1), 36–47. <https://doi.org/10.26555/jifo.v16i1.a22578>
- Prasetyo, A., & Trisyanti, U. (2021). Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Perubahan Sosial dalam Penerapan E-Government di Pemerintahan Desa. *Prosiding SEMATEKSOS 3*, 3(1), 22–27. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2021i1.8567>
- Pratama, I. G., & Hidayat, R. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Desa Adat Berbasis Content Management System di Provinsi Bali. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, 11(2), 78–89. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.2023.14578>
- Puspitasari, L., & Nugraha, A. R. (2022). Mobile-Friendly Website sebagai Faktor Keberhasilan E-Government Desa di Era Pandemi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 12–25. <https://doi.org/10.46937/20202233512>
- Rahmawati, D., Supriyanto, A., & Wibisono, G. (2023). Sosialisasi Layanan Digital Pemerintahan Desa: Strategi dan Tantangan di Era New Normal. *Jurnal Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat*, 11(1), 54–68. <https://doi.org/10.22219/jkpm.v11i1.17892>
- Santoso, A., & Wijaya, H. (2021). Pengaruh Implementasi Website Desa terhadap Peningkatan Keterbukaan Informasi Publik dan Efisiensi Administrasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 149–162. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i2.4523>
- Sari, N. K., & Putra, I. G. (2022). Participatory Action Research dalam Pengembangan Sistem Informasi Desa Adat di Bali. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 35(3), 237–250. <https://doi.org/10.20473/mkp.v35i32022.237-250>
- Suryani, A., Wahyudi, T., & Permana, R. (2021). Peningkatan Kompetensi Digital Aparatur Pemerintah Desa Melalui Pelatihan Berbasis Praktik. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(1), 43–56. <https://doi.org/10.31595/ppm.v5i1.356>

Wibowo, A., & Hartati, S. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Administrasi Desa: Studi Kasus Pengukuran Efektivitas dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(1), 66–77. <https://doi.org/10.21456/vol13iss1pp66-77>