

# UPAYA MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA MELALUI PELATIHAN APLIKASI SIDILAN DI DESA MARGALUYU

Asep Firmansyah<sup>1</sup>, Nunu Mahmud Firdaus<sup>2</sup>, Dewi Safitri Elshap<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pendidikan Masyarakat, IKIP Siliwangi, Jawa Barat, Indonesia

<sup>1</sup>asepfirmansyah2003@gmail.com, <sup>2</sup>firdaus@stkipsiliwangi.ac.id, <sup>3</sup>nourahcantik38@gmail.com

Received: Februari, 2024; Accepted: Mei, 2025

## Abstract

The SIDILAN application is an application specifically intended for population services which has dual functions such as making family cards, birth certificates, death certificates, etc. Lagging behind in digital literacy will result in society being unable to adapt and adapt to the challenges of the current world of work and education. It is in this context that digital literacy is very necessary in Indonesian society. The aim of this research is to describe efforts to improve village government services through training in implementing SIDILAN. The theory used in this research is training theory and descriptive and qualitative research methods. Data collection techniques use observation, interviews and recording techniques. The findings illustrate efforts to improve village government services through training in implementing SIDILAN. The conclusion of this research is training in implementing SIDILAN to improve village administration services in Margaluyu village, especially in service areas.

**Keywords:** Services, Training, SIDILAN Applications

## Abstrak

Aplikasi SIDILAN merupakan aplikasi yang khusus ditujukan untuk pelayanan kependudukan yang memiliki fungsi ganda seperti pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Ketertinggalan dalam literasi digital akan mengakibatkan masyarakat tidak mampu beradaptasi terhadap tantangan dunia kerja dan pendidikan saat ini. Dalam konteks inilah literasi digital sangat diperlukan dalam masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya peningkatan pelayanan pemerintah desa melalui pelatihan aplikasi SIDILAN. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelatihan dan metode penelitian deskriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan pencatatan. Temuannya menggambarkan upaya peningkatan pelayanan pemerintah desa melalui pelatihan penerapan SIDILAN. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelatihan penerapan SIDILAN untuk meningkatkan pelayanan administrasi desa di desa Margaluyu khususnya di area pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelatihan, Aplikas SIDILAN

*How to Cite:* Firmansyah, A., Firdaus, N.M. & Elshap, D.S. (2025). Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Melalui Pelatihan Aplikasi Sidilan Di Desa Margaluyu. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 8 (2), 302-307

## PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan terendah dalam pemerintahan negara kesatuan di Republik Indonesia. Pemerintahan desa memegang peranan penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan tingkat desa. Tugas utama pemerintah desa adalah mewujudkan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik, dan membimbing masyarakat agar hidup sejahtera, damai, dan berkeadilan. (Siti Hajar et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi membantu memudahkan pekerjaan manusia dan menjadikan informasi lebih mudah diakses. Pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi

pemerintah merupakan alat yang berguna untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. mengatasi era teknologi Base 4.0 saat ini (Mayadi & Kustanto, 2022).

Memberikan layanan terbaik adalah salah satu hasil kinerja yang dapat diterapkan oleh pemerintah desa untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh standar layanan nasional (yaitu kualitas layanan). (Khadir Ali, 2020). Upaya pemerintah desa bertujuan untuk mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (Pertiwiet al., 2021) hal ini terkait dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa

Permasalahan pelayanan tersebut berdampak buruk pada tata kelola pemerintahan desa sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik (Tahir, 2017) Sumber daya manusia yang terbatas Desa seringkali kekurangan sumber daya manusia yang terampil dan berpengetahuan (Wahdani et al., 2023).

Diketahui, Indeks Pembangunan TIK Indonesia (IP-TIK) pada tahun 2020 mencapai 5,59, meningkat dibandingkan IP-TIK pada tahun 2019 sebesar 5,32. Kemudian, IP-ICT meningkat pada tahun 2020, terutama disebabkan oleh realisasi tiga sub-indeksnya, yaitu: (1) Sub-indeks akses dan infrastruktur ICT, mencerminkan kesiapan ICT Indonesia (ICTreadiness) yang mencapai 5,67; (2) Penggunaan sub-indeks yang mencerminkan tingkat penggunaan TIK di Indonesia mencapai 5,34; (3) Sub-indeks yang mencerminkan kebutuhan keterampilan TIK di Indonesia mencapai 5,92 (Statistika, 2021) sehingga masyarakat perlu melakukan gerakan literasi digital, khususnya di bidang Desa Margaluyu. Masyarakat dapat memperoleh akses terhadap gerakan literasi digital melalui pelatihan.

Untuk itu, Kepala Desa Margaluyu mengadakan acara pelatihan. Menurut Mangkunegara, 2012 dalam (Elizar & Tanjung, 2018) pelatihan adalah proses pemberian pengetahuan dan keterampilan tertentu. Secara khusus menurut Hartatik (2014) dalam (Clara Bina Br Sinhaji et al., 2023) tujuan pelatihan adalah sebagai berikut: Untuk meningkatkan kinerja pegawai yang kurang memuaskan karena kurangnya keterampilan, Memperbarui keterampilan karyawan sesuai kemajuan teknologi, mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam bekerja, membantu memecahkan masalah operasional, mempersiapkan karyawan untuk promosi, membimbing karyawan baru untuk beradaptasi dengan organisasi, dan memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi. Menurut Hartatik (2014) dalam (D. E. Safitri, 2019) program pelatihan mempunyai beberapa manfaat, yaitu a) meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas; b) mengurangi waktu belajar yang dibutuhkan pegawai untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima; c) Mengembangkan lebih banyak sikap menguntungkan, loyalitas dan kerja sama; d) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia; e) Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; f) Membantu karyawan meningkatkan dan mengembangkan kepribadiannya. Indikator pelatihan menurut Sultana dan Sinambela dalam (E. Safitri, 2019) yaitu pengembangan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kompetensi, dan perilaku.

Berdasarkan uraian di atas maka pelatihan peningkatan pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIDILAN merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan desa agar pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam hal pelayanan dapat dilakukan secara maksimal kepada masyarakat. Untuk itu peneliti menetapkan tema penelitian “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Melalui Pelatihan Aplikasi SIDILAN”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan melalui metode kualitatif dan deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengetahui fenomena realitas sosial dari upaya menarik kesimpulan sekaligus melakukan observasi. Bogdan dan Taylor dalam (Samsu,2021) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan, orang, dan perilaku yang dapat diamati. Teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, penyajian data, pengambilan data dan penarikan kesimpulan. Populasi sasaran penelitian ini adalah perangkat desa khususnya kepala desa, sampelnya adalah dua masyarakat, dan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Sampel ini dipilih karena tiga responden relevan dengan variabel penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Berdasarkan hasil “Studi Upaya meningkatkan Pelayanan Pemerintahan Desa Melalui Pelatihan Aplikasi SIDILAN”. Menurut peneliti, hal tersebut dilakukan melalui observasi dan wawancara kepada pengelola FYP sebagai fasilitator, AR, Aparatur Desa A dan NK, DN sebagai warga/masyarakat. Membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat tanpa adanya komplikasi. Kegigihan peserta pelatihan terhadap pelatihan yang dipimpin tutor dan tugas praktek akhir hingga ujian dapat digunakan untuk mengukur atau mengidentifikasi salah satu faktor keberhasilan pembelajaran. Kemandirian pelajar diukur dari kemampuannya menciptakan tugas-tugas yang mengikuti metode yang sudah dikenalnya.

Responden NK mengatakan bahwasanya, “Kinerja Perangkat Desa Margaluyu pada awalnya masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, namun perlahan mulai tertata dengan baik dengan mengadakan pelatihan pelayanan menggunakan aplikasi SIDILAN dan juga pada dasarnya diperkenalkan cara pengoperasiannya. aplikasi SIDILAN seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Pengajuan KTP, dan lain-lain. Selama pelatihan, di setiap sesinya kita akan mempraktekkan materi yang diberikan atau modul dan mendapatkan kuis di akhir sesi sebagai latihan untuk memahami sejauh mana materi yang kami terima. Hasil yang kami dapatkan sangat bagus karena kami bisa menerapkannya kepada masyarakat dengan cepat dan kami bisa melayani masyarakat dengan cepat dan rapi”.

Respondem DN menyampaikan, “Pelatihan Aplikasi SIDILAIN ini membawa manfaat yang cukup besar, karena bagi saya memudahkan saya dalam melayani masyarakat seperti pembuatan kartu keluarga dan lain sebagainya. Selain itu Pelatihan ini memberikan dampak kepada kinerja kami dalam pelayanan masyarakat di Desa Margaluyu.. Saya juga berharap kedepannya akan banyak diadakan pelatihan-pelatihan serupa untuk menumbuhkan kemampuan perangkat desa dalam menghadapi era globalisasi”.

Responden AR selaku Perangkat Desa mengatakan “Saya sangat puas dengan pelatihan ini karena membantu kami memahami dan mengetahui aplikasi SIDILAN”.

Responden berikutnya yaitu A dari pemerintahan Desa Margaluyu mengatakan bahwa “Proses pelatihan yang dilakukan membawa manfaat yang sangat besar bagi aparat Desa dan Pemerintah Desa Margaluyu karena dengan memberikan pelatihan tersebut pemerintah desa mulai mengetahui dan memahami aplikasi SIDILAN serta meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat Desa Margaluyu proses pelatihan yang dilakukan ialah cara mengoperasikan aplikasi SIDILAN dari tahap pembuatan akun hingga membuat permohonan, pemberian secara bertahap mulai dari materi dasar hingga mempraktekkan cara pembuatan permohonan dan sebagainya. Diharapkan juga setelah pelatihan ini selesai Perangkat Desa dapat lebih meningkat lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Margaluyu”.

Responden terakhir ialah FYP yaitu tutor yang melakukan pelatihan mengatakan bahwasanya “Perangkat desa yang awalnya tidak banyak mengetahui tentang aplikasi SIDILAN, kini perlahan-lahan mulai memahami aplikasi SIDILAN dan mulai memiliki semangat belajar yang baik hanya saja kendala yang dihadapi ialah jaringan internet yang kurang stabil. Sehingga, menjadi keterbatasan saat mereka mengerjakannya. Namun dilihat dari pelaksanaan pelatihan dan tes, para peserta pelatihan mencapai hasil yang sangat baik. Setelah pelatihan, mereka mampu mengoperasikan SIDILAN, membuat kartu keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain, sehingga meningkatkan kemampuannya dalam melayani masyarakat dengan cepat.” Bagi peserta yang antusias, faktor pendukung utama adalah tuntutan pekerjaan dan perkembangan zaman, sehingga mempunyai pemikiran untuk belajar sedikit demi sedikit”.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan narasumber mengenai Upaya Meningkatkan Pelayanan Pemerintah Desa melalui Pelatihan aplikasi SIDILAN. Dapat dikatakan bahwa melalui proses pelatihan ini adanya kemajuan setiap pertemuan, pemahaman perangkat Desa Margaluyu sudah sangat meningkat. Terlihat dari hasil pelatihan yang awalnya perangkat desa tidak mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak bisa mengoperasikan aplikasi SIDILAN, namun kini sudah bisa mengoperasikannya dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan tujuan diadakannya pelatihan menurut (Kamil, 2020).

bahwa tujuan Tujuan pelatihan adalah untuk 1) memperbaharui keterampilan pegawai sesuai dengan perubahan teknologi; 2) mempersingkat waktu pembelajaran pegawai agar menjadi kompeten; 3) membantu menyelesaikan permasalahan operasional; 4) mempersiapkan pegawai untuk promosi jabatan; 5) membimbing pegawai menuju organisasi.

Namun, dari hasil observasi yang telah dilakukan di kantor desa Margaluyu jaringan internet di sana kurang memadai. Keterbatasan sarana dan prasarana tidak menyurutkan semangat perangkat desa untuk terus memanfaatkan ilmu yang telah dipelajari dan manfaat yang dirasakan setelah mengikuti pelatihan. Manfaat yang diperoleh salah satunya adalah semakin mudahnya memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan potensi perangkat desa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hartatik (dalam (D. E. Safitri, 2019) Program pelatihan mempunyai beberapa manfaat, yaitu: a) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas; b) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima; c) Mengembangkan sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan; d) Memenuhi perencanaan sumber daya manusia kebutuhan; e) Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; f) Membantu karyawan meningkatkan dan mengembangkan kepribadiannya.

Selain itu, penelitian di atas menunjukkan bahwa pelatihan aplikasi SIDILAN ini memberikan dampak yang besar terhadap pengembangan teknologi berkelanjutan, efektivitas kinerja, dan pemberdayaan masyarakat yang ada disana. Hal ini sesuai dengan pernyataan Gibson & James yang menyatakan bahwa organisasi harus memiliki indikator yang menjamin kemungkinan kelangsungan hidup organisasi tersebut (Wijaya, 2018).

Pelatihan aplikasi SIDILAN juga merupakan proses yang membantu memberdayakan masyarakat pedesaan agar dapat berkembang mengikuti perkembangan zaman dan beradaptasi dengan gaya hidup masa kini. Sehingga, ketika tokoh-tokoh di Desa tersebut dapat berkembang dan berdaya. Maka, mereka dapat menerapkannya untuk seluruh masyarakat yang tertinggal dengan memberikan pengetahuan yang didapatkan. Pelatihan juga dapat mempeoleh pengetahuan serta pemahaman perangkat Desa mengenai pengoperasian aplikasi SIDILAN, indikator ini sejalan dengan pendapat Sultana dan Sinambela dalam (E. Safitri, 2019) bahwa indikator pelatihan yaitu pengembangan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kompetensi, dan perilaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan penerapan SIDILAN sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi kerja perangkat Desa Margaluyu khususnya dalam bidang administarsi pelayanan. Dalam hal ini perangkat desa dapat memaksimalkan kinerjanya semaksimal mungkin. Pada saat observasi menunjukkan kerja sama satu sama lain yang baik dalam mempelajari dan mengaplikasikan aplikasi SIDILAN. Menurut (Kamil, 2020) berpendapat Kerja sama diyakini mencakup kerja sama dalam kerja tim dan kerja sama dalam membangun tim. Tim adalah sekelompok karyawan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Ada dua jenis tim yaitu (a) tim fungsional (kelompok kerja) dan (b) tim kreatif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran pelatihan aplikasi SIDILAN dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa bagi perangkat desa sangat efektif bagi perangkat desa untuk meningkatkan efisiensi kerjanya.. Dalam hal ini, perangkat desa dapat memaksimalkan kinerjanya sebaik-baiknya. Efektivitas kinerja juga dapat diperoleh dari kerjasama yang baik. Pelaksanaan pelatihan Aplikasi SIDILAN juga merupakan salah satu proses untuk membantu memberdayakan masyarakat desa agar dapat berkembang mengikuti zaman yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2239>
- Kamil, M. (2020). Model pendidikan dan pelatihan. Alfabeta.
- Khadir Ali, A. S. (2020). Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 564. *Jurnal Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Mayadi, M., & Kustanto, P. (2022). Pelatihan Sistem Informasi Pelayanan Surat Pengantar Untuk Perangkat Desa Mangunjaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ*, 5(1), 11–22. <https://doi.org/10.31599/jabdimas.v5i1.872>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan e-government dalam mewujudkan transparansi tata kelola pemerintahan desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 240–248. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2154>

- Safitri, E. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen* |, 1(4), 1044–1054.
- Samsu, S. (2021). *Metode Penelitian:(Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Pusaka Jambi.
- Siti Hajar, Khaidir, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 6(1), 136–142. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Statistika. (2021). Data IPTEK di Indonesia tahun 2021. Retrieved December 7, 2023, from <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/08/18/1848/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi--ip-tik--indonesia-2020-sebesar-5-59-pada-skala-0----10.html>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta., (2), 233–247.
- Tahir, I. (2017). Model Efektivitas Organisasi Pemerintah Desa. *Sosiohumaniora*, 19(3), 233–237. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i3.13070>
- Wahdaniel, N., Nurrachma, N., Hidayat, M., Z, N., Izzanurdin, N., Viana, A., & Al Ailmunur, R. (2023). Strategi Pengembangan BUMDesa yang Berdaya Saing di Era Digitalisasi Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Madani: Indonesian Journal of Civil Society*, 5(2), 121–130. <https://doi.org/10.35970/madani.v5i2.1890>
- Wijaya, C. (2018). Pengaruh budaya organisasi, perilaku kepemimpinan, kepuasan kerja terhadap keefektifan kerja pegawai administrasi UIN Sumatera Utara.