

Akselerasi Transformasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Menuju *Smart Village* di Desa Mendalo Darat

Lara Sari^{1*}, Aditya H. Purba², Mina Sabariah³, Dion Marsanggul Lumbanbatu⁴, Dinda Rosanti Salsa Bela⁵

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.502>

*Correspondence: Lara Sari

Email: larasari710@e-mail.com

Received: 18-04-2026

Accepted: 07-05-2026

Published: 21-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis digital serta optimalisasi pelayanan menuju *Smart Village* di Desa Mendalo Darat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini juga menganalisis implementasi pelayanan digital berdasarkan teori optimalisasi yang menekankan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Desa Mendalo Darat telah menerapkan pelayanan berbasis digital melalui *website* Melayani Kepemilikan Dokumen Online Dukcapil Muaro Jambi (Mekdocabi) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online. Penerapan sistem digital tersebut dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik karena masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dukcapil di Pusat pemerintahan yang berada di Kelurahan

Sengeti, Kec.Sekernan, Kab. Muaro Jambi yang cukup jauh dari desa. Selain itu, pemanfaatan jaringan internet berbasis *Starlink* juga mendukung pelayanan digital di kantor desa. Namun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan *website*, rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, serta keterbatasan fasilitas pencetakan KTP. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini adalah diperlukannya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengelolaan sistem pelayanan digital yang lebih optimal, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat guna mendukung terwujudnya *Smart Village* di Desa Mendalo Darat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Optimalisasi, Smart Village, Desa Mendalo Darat.

Abstract: This study aims to examine the implementation of digital public services and the optimization of services toward the development of a Smart Village in Mendalo Darat Village. This study employs a qualitative research method. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The study also analyzes the implementation of digital services based on optimization theory, which emphasizes the effective and efficient use of resources to achieve the highest possible quality of public services. The results of this study indicate that Mendalo Darat Village has implemented digital-based services through the "Melayani Kepemilikan Dokumen Online Dukcapil Muaro Jambi" (Mekdocabi) website, launched by the Muaro Jambi Regency Population and Civil Registration Office to make it easier for the public to process civil registration documents online. The implementation of this digital system is considered capable of improving the effectiveness and efficiency of public services because residents no longer have to

visit the Dukcapil office in person at the government center located in Sengeti Village, Sekernan Subdistrict, Muaro Jambi Regency, which is quite far from the village. Additionally, the use of a Starlink-based internet network supports digital services at the village office. However, the implementation of digital services still faces several challenges, such as limited human resources for website management, the public's low proficiency in using digital technology, and limited facilities for printing ID cards. Therefore, the **recommendations** of this study are the need to improve the quality of human resources, optimize the management of digital service systems, and conduct ongoing outreach to the community to support the realization of a Smart Village in Mendalo Darat Village.

Keywords: Digital Transformation, Public Services, Optimization, Smart Village, Mendalo Darat Village.

Pendahuluan

Di era digital, penerapan digitalisasi dalam pemerintahan menjadi kunci untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola publik (Pancasakti Makassar, 2023). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui sistem *e-Government*, *e-Services*, serta platform digital lainnya memungkinkan pemerintahan memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (Salsabila et al., 2025; Santoso, 2025). Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya mengubah mekanisme penyampaian layanan, tetapi juga mendorong pergeseran paradigma tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat ([Mariyanti & Haryono, 2025](#)).

Dalam konteks nasional, transformasi digital terwujud melalui visi *Smart Village* (Desa Cerdas), sebuah pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan TIK guna mengeliminasi disparitas digital antara wilayah urban dan rural ([Riwayanti et al., 2025](#)). Data penetrasi internet Indonesia mencapai 79,5% pada tahun 2024 ([APJII, 2024](#)), menunjukkan bahwa infrastruktur konektivitas telah menjadi bagian integral dari kehidupan sosial-ekonomi masyarakat. Konsep *Smart Village* mencakup dimensi *smart governance* yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi ([Anggraeni et al., 2025](#); [Bahruddin, 2024](#)). Integrasi antara optimalisasi layanan dan teknologi digital merupakan pilar utama dalam mewujudkan indikator *smart governance* dalam kerangka *Smart Village* ([Adi et al., 2025](#)).

Upaya akselerasi transformasi digital berakar pada **Teori Optimalisasi** ([Kodoatie, 2005](#)), yakni sebuah proses sistematis untuk mencapai hasil terbaik dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas secara efektif dan efisien. Dalam ranah pemerintahan desa, optimalisasi pelayanan publik diarahkan untuk memaksimalkan kualitas layanan, meminimalkan prosedur birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat ([Widyanaputri et al., 2024](#)). Teori ini mencakup tiga indikator utama, yaitu: (1) efektivitas, yang mengukur ketepatan sasaran dan kecepatan pelayanan; (2) efisiensi, yang mengukur pengurangan biaya dan waktu; serta (3) pemanfaatan sumber daya, yang meliputi optimalisasi teknologi, SDM, dan infrastruktur pendukung.

Desa Mendalo Darat terletak di Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi. Pada 2024, jumlah penduduk mencapai sekitar 13.581 jiwa (BPS

Kabupaten Muaro Jambi, 2024), dengan perkembangan pesat sejak keberadaan Universitas Jambi sejak 1984. Desa ini berjarak 21 km dari kabupaten dan 13 km dari ibu kota provinsi. Sebagai kawasan padat penduduk dengan latar belakang akademis yang kuat, desa ini memiliki potensi besar untuk mengadopsi konsep *Smart Village*. Namun, terdapat diskoneksi antara kapasitas digital masyarakat yang tinggi dengan sistem pelayanan desa yang masih cenderung konvensional, menciptakan hambatan struktural yang menghalangi tercapainya kondisi optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan ([Natalia, 2025](#)).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji transformasi digital sebagai strategi dalam mewujudkan *Smart Village*. Bahruddin (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan desa. [Siregar & Setiyono, 2024](#) menemukan bahwa keberhasilan transformasi digital desa sangat dipengaruhi oleh kapabilitas digital aparatur dan masyarakat. [Iswanto & Miskan, 2025](#) menegaskan bahwa akselerasi transformasi digital dalam optimalisasi pelayanan publik desa dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. [Setyorini & Cipta, 2025](#) juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi layanan desa digital berkontribusi pada modernisasi tata kelola pemerintahan desa.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada implementasi *Smart Village* secara umum tanpa menganalisis secara spesifik efektivitas, efisiensi, dan pemanfaatan sumber daya melalui perspektif teori optimalisasi ([Utami & Chilmy, 2023](#)). Kajian yang secara khusus menganalisis layanan administrasi kependudukan berbasis digital seperti Mekdocabi sebagai instrumen optimalisasi pelayanan publik di tingkat desa masih relatif terbatas ([Doloi, 2025](#)). Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis akselerasi transformasi digital melalui layanan Mekdocabi menggunakan perspektif teori optimalisasi Kodoatie (2005), yang tidak hanya mengkaji penerapan teknologi digital, tetapi juga menganalisis sejauh mana pemanfaatan teknologi tersebut meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta pemanfaatan sumber daya dalam mendukung terwujudnya *Smart Village* ([Salsabila et al., 2025](#)).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis digital dan upaya optimalisasi pelayanan menuju *Smart Village* di Desa Mendalo Darat. Secara yuridis, langkah ini memiliki landasan hukum yang kuat melalui UU Nomor 03 Tahun 2024 tentang Desa, Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dan Permendesa Nomor 21 Tahun 2020. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual terhadap pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa guna mendukung visi *Smart Village* yang inklusif dan berkelanjutan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami proses transformasi digital dalam optimalisasi pelayanan publik menuju Smart Village di Desa Mendalo Darat. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 30 April sampai 4 Mei 2026.

Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan terkait transformasi digital pelayanan publik di Desa Mendalo Darat yang kemudian menjadi dasar dalam penentuan fokus penelitian (Bahruddin, 2024b). Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk memperoleh landasan teoritis mengenai transformasi digital, pelayanan publik, optimalisasi, dan Smart Village ([Nasution et al., 2024](#); [Purwanto & Sulistyastuti, 2022](#)). Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, peneliti menentukan informan penelitian dan menyusun instrumen penelitian sebagai pedoman dalam proses pengumpulan data ([Kelvin et al., 2022](#); [Laurens, 2025](#)). Tahap berikutnya dilakukan pengumpulan data lapangan, analisis data, interpretasi hasil penelitian, serta penyusunan laporan penelitian dalam bentuk artikel ilmiah.

Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kantor Desa Mendalo Darat. Wawancara dilakukan terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Kepala Seksi Pemerintahan Desa Mendalo Darat dan beberapa masyarakat pengguna layanan Mekdocabi yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen, arsip, dan data pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat.

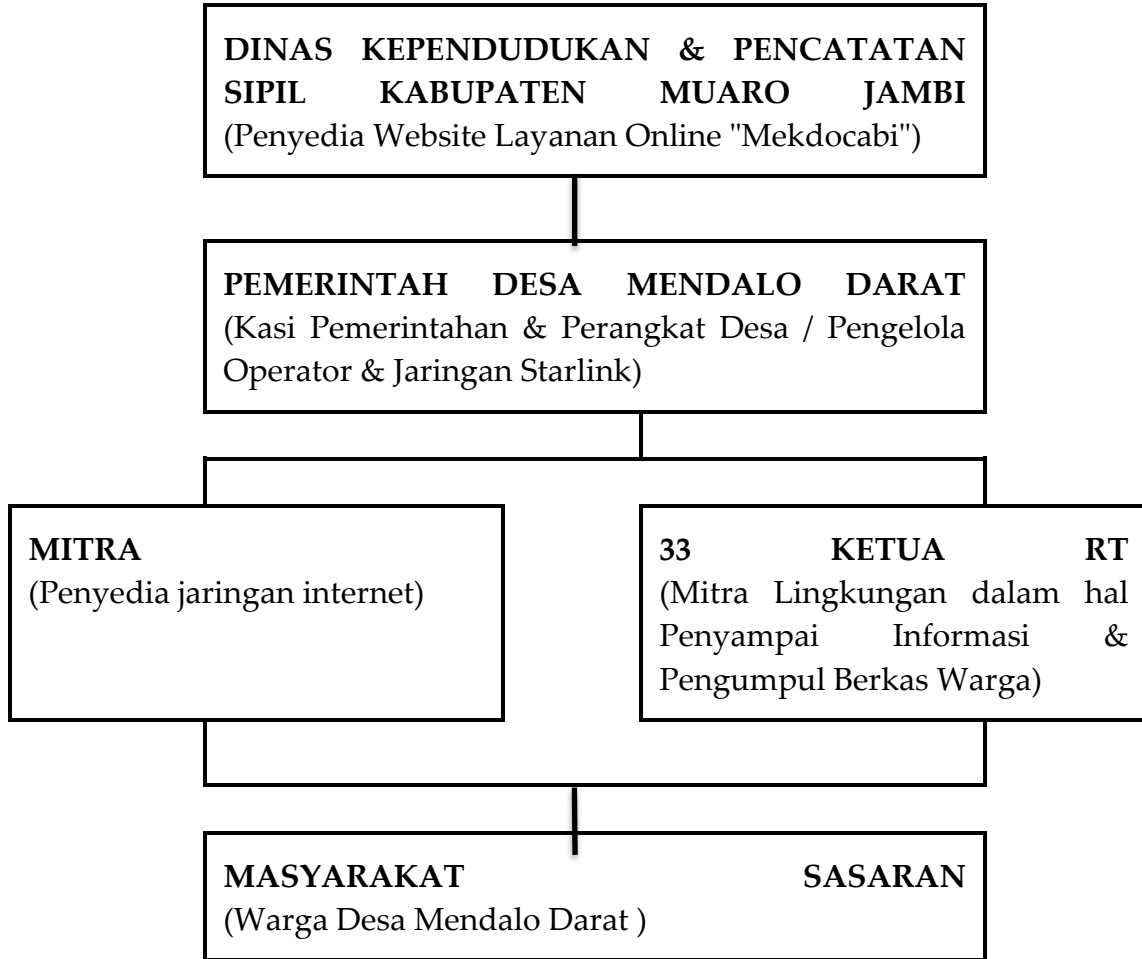
Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan ([Akbar & Sensuse, n.d.](#); [B, 2024](#)). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik ([Chilmy N et al., 2023](#)). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparat desa dan masyarakat, sedangkan triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur ([Ashar et al., 2025](#); [Muhamad Zidan Nasution et al., 2024](#)).

Hasil dan Diskusi

Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Mendalo Darat

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat dilakukan melalui penggunaan *website* Melayani Kepemilikan Dokumen Online Dukcapil Muaro Jambi (Mekdocabi). *Website* tersebut digunakan sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan secara digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Penerapan layanan tersebut menjadi salah satu bentuk

perubahan pelayanan administrasi dari sistem manual menuju pelayanan berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



Gambar 1. Bagan Aktor Dalam Percepatan Transformasi Digital Pelayanan Publik Desa Mendalo Darat
(Sumber: Diolah oleh peneliti 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan Desa Mendalo Darat, sebelum adanya pelayanan berbasis digital masyarakat harus pergi langsung ke Sengeti untuk mengurus dokumen kependudukan dengan jarak tempuh sekitar satu jam perjalanan dari desa. Selain jarak yang cukup jauh, proses pengurusan dokumen sebelumnya juga membutuhkan waktu yang cukup lama hingga sekitar satu minggu sampai dokumen selesai diterbitkan. Kondisi tersebut dinilai kurang efektif bagi masyarakat karena membutuhkan waktu dan biaya tambahan dalam proses pengurusan administrasi.

Setelah diterapkannya pelayanan berbasis digital melalui *website* Mekdocabi, proses pelayanan administrasi menjadi lebih mudah dan cepat. Masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui pelayanan digital dengan waktu penyelesaian yang relatif lebih singkat dibandingkan sebelumnya, apabila seluruh persyaratan administrasi telah lengkap. Penerapan pelayanan digital tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi tanpa harus melalui proses yang terlalu panjang seperti sebelumnya.

Selain mempermudah proses administrasi, penerapan pelayanan publik berbasis digital juga membantu aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif (Iswanto & Miskan, 2025). Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai diarahkan pada penggunaan sistem digital sehingga proses komunikasi dan penyampaian informasi pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat (Fanggi et al., 2023; Idza & Rahmadanita, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan digital memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan publik di Desa Mendalo Darat.

Table 1: Perubahan Sistem Pelayanan Publik di Desa Mendalo Darat

Sebelum Penerapan Digital	Setelah Penerapan Digital
Pengurusan dokumen dilakukan langsung di Kelurahan Sengeti , Kec.Sekernan, Kab. Muaro Jambi	Pengurusan dilakukan melalui <i>website</i> Mekdocabi
Waktu penyelesaian sekitar satu minggu	Waktu penyelesaian paling lama sekitar tiga hari
Pelayanan dilakukan secara manual	Pelayanan mulai berbasis digital
Informasi pelayanan diperoleh secara langsung	Informasi pelayanan dapat diakses melalui media digital

(Sumber: Diolah oleh peneliti 2026)

Meskipun pelayanan berbasis digital telah diterapkan, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung di kantor desa dibandingkan menggunakan pelayanan online. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan secara tatap muka dianggap lebih jelas dan lebih pasti dibandingkan pelayanan melalui media digital. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi sehingga penerapan pelayanan digital belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat desa.

Upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Mendalo Darat dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui transformasi digital menuju *Smart Village*

Pemerintah Desa Mendalo Darat melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui transformasi digital menuju konsep *Smart Village*. Pemerintah desa tidak hanya dituntut untuk menghadirkan inovasi pelayanan berbasis digital, tetapi juga memastikan adanya kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta dukungan masyarakat agar transformasi tersebut dapat berjalan secara

efektif, efisien, dan berkelanjutan. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat ([Marlina L, Helwani P et al., 2024](#); [Wargadinata, 2021](#)).

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat Desa Mendalo Darat, upaya utama yang dilakukan Pemerintah Desa Mendalo Darat adalah mengimplementasikan pelayanan administrasi berbasis digital melalui *website* Melayani Kepemilikan Dokumen Online Dukcapil Muaro Jambi (Mekdocabi). Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi di Sengeti yang berjarak sekitar satu jam perjalanan. Upaya ini secara langsung mengurangi beban waktu, biaya, dan tenaga masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Upaya lain yang dilakukan adalah penguatan infrastruktur digital melalui penyediaan jaringan internet berbasis Starlink di kantor desa. Fasilitas ini disediakan untuk memastikan pelayanan digital dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan jaringan. Dengan adanya infrastruktur ini, pemerintah desa berupaya memastikan bahwa sistem pelayanan berbasis digital dapat diakses secara stabil dalam proses administrasi pemerintahan.

Selain itu, pemerintah desa juga melakukan upaya peningkatan literasi digital masyarakat melalui pendampingan langsung dalam penggunaan layanan digital. Hal ini dilakukan karena berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat masyarakat yang belum mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah desa tidak hanya menyediakan sistem digital, tetapi juga berupaya membimbing masyarakat agar mampu menggunakannya secara mandiri.

Berdasarkan teori optimalisasi Kodoatie (2005), upaya Pemerintah Desa Mendalo Darat dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip optimalisasi, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, dan pemanfaatan sumber daya. Hal ini terlihat dari penerapan layanan Mekdocabi, pengembangan *website* desa, pelatihan aparatur desa, penyediaan infrastruktur internet berbasis Starlink, serta kegiatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Seluruh upaya tersebut mencerminkan adanya pemanfaatan teknologi dan sumber daya secara lebih maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, dan transparan. Meskipun demikian, optimalisasi tersebut masih bersifat bertahap karena masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat, sehingga diperlukan penguatan lanjutan agar tujuan *Smart Village* dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Jika dianalisis, seluruh upaya tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Mendalo Darat tidak hanya berfokus pada pembangunan sistem digital, tetapi juga pada

penguatan aspek pendukungnya seperti SDM, infrastruktur, dan aksesibilitas masyarakat. Upaya-upaya ini merupakan bentuk nyata dari strategi optimalisasi pelayanan publik yang menekankan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan melalui transformasi digital menuju *Smart Village*. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat tantangan pada tingkat implementasi dimasyarakat. Berdasarkan kondisi lapangan, dari 33 Ketua RT yang ada di Desa Mendalo Darat, masih terdapat sebagian yang belum sepenuhnya melek digital atau belum mampu mengoperasikan layanan digital secara optimal. Hal ini dipengaruhi oleh faktor usia yang menyebabkan keterbatasan dalam adaptasi terhadap teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa telah melakukan berbagai upaya optimalisasi pelayanan berbasis digital, tingkat kesiapan masyarakat sebagai pengguna akhir masih menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi *Smart Village* secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat

Setelah dilakukan penelitian, ditemukan beberapa kendala yang masih memengaruhi penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat. Kendala tersebut menunjukkan bahwa proses akselerasi transformasi digital menuju *smart village* belum sepenuhnya berjalan optimal. Hambatan yang ditemukan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut kesiapan sumber daya manusia, integrasi data administrasi, serta keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan digital. Adapun kondisi tersebut meliputi beberapa aspek berikut:

Tabel 2. Faktor Kendala dan Solusi dalam Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Mendalo Darat

No	Kendala	Dampak yang Ditimbulkan	Solusi yang ditawarkan
1	Keterbatasan kapabilitas sumber daya manusia aparat desa dan Ketua RT di Desa Mendalo Darat	Proses pelayanan digital belum berjalan maksimal karena pengoperasian sistem masih bergantung pada pihak tertentu yang memahami teknis pelayanan digital	Pemerintah desa dapat memusatkan pengelolaan pelayanan digital di kantor desa melalui operator pelayanan yang sudah memahami sistem Mekdocabi, sementara Ketua RT difokuskan pada membantu penyampaian informasi dan pengumpulan berkas administrasi masyarakat
2	Disinkronisasi data administrasi kependudukan antara data desa dan data Dukcapil	Terjadinya hambatan dalam proses verifikasi data masyarakat sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih lambat	Pemerintah desa perlu melakukan pendataan berkala bersama Ketua RT terhadap masyarakat pendatang serta meningkatkan penyampaian informasi mengenai pentingnya pengurusan administrasi pindah domisili agar data kependudukan desa tetap sesuai dengan data Dukcapil
3	Rendahnya partisipasi	Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan secara	Untuk mengatasi rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan

masyarakat dalam penggunaan layanan digital	langsung menggunakan berbasis digital	dibandingkan layanan	digital, pemerintah desa perlu melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan mengenai cara penggunaan layanan digital Mekdocabi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pertemuan warga, media sosial desa, grup WhatsApp RT, maupun pendampingan langsung di kantor desa agar masyarakat lebih memahami manfaat dan tata cara penggunaan layanan tersebut.
---	---------------------------------------	----------------------	---

(Sumber: Diolah oleh peneliti 2026)

Kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan keterbatasan kapabilitas sumber daya manusia aparatur desa dan perangkat lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan aparatur desa, pegawai pelayanan, serta ketua RT dalam pengelolaan pelayanan berbasis digital masih belum merata. Selain itu, pegawai yang sebelumnya fokus menangani pelayanan digital telah mengundurkan diri sehingga pengelolaan pelayanan berbasis digital menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan digital belum berjalan maksimal, terutama dalam proses pengoperasian sistem dan pendampingan masyarakat saat melakukan pengurusan administrasi secara online.

Kendala berikutnya berkaitan dengan administrasi kependudukan, yaitu masih ditemukannya perbedaan antara data masyarakat yang dimiliki desa dengan data pada sistem Dukcapil. Ketidakesesuaian data tersebut menyebabkan proses pelayanan administrasi memerlukan verifikasi ulang sehingga penyelesaian dokumen masyarakat menjadi lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi data administrasi masih menjadi hambatan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih tergolong rendah. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman melakukan pengurusan administrasi secara langsung dibandingkan menggunakan layanan digital *Mekdocabi*. Pelayanan tatap muka dianggap lebih mudah dipahami dan dinilai lebih meyakinkan dibandingkan pengurusan secara online. Akibatnya, pelayanan digital yang telah disediakan pemerintah desa belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori optimalisasi menurut Kodoatie, optimalisasi merupakan upaya untuk mencapai hasil terbaik melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien. Namun dalam penelitian ini, proses akselerasi transformasi digital di Desa Mendalo Darat masih menghadapi hambatan pada aspek sumber daya manusia, integrasi data administrasi, serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik menuju *smart village*

belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan berbagai kendala yang ditemukan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat, diperlukan langkah yang lebih terarah agar proses transformasi digital pelayanan dapat berjalan lebih optimal ([I Gede Bayu Adi et al., 2025](#); [Shelly Noer Anggraeni et al., 2025](#)). Pada aspek sumber daya manusia, pemerintah desa dapat memusatkan pengelolaan pelayanan digital di kantor desa melalui operator pelayanan yang telah memahami sistem *Mekdocabi*. Sementara itu, Ketua RT dapat difokuskan pada penyampaian informasi pelayanan serta membantu pengumpulan berkas administrasi masyarakat sehingga pelayanan tetap berjalan tanpa membebani Ketua RT yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital.

Selanjutnya, dalam mengatasi permasalahan disinkronisasi data administrasi kependudukan, pemerintah desa perlu melakukan pendataan berkala bersama Ketua RT terhadap masyarakat pendatang yang telah menetap di lingkungan desa. Selain itu, penyampaian informasi mengenai pentingnya pengurusan administrasi pindah domisili juga perlu ditingkatkan agar data kependudukan masyarakat di Desa Mendalo Darat tetap sesuai dengan data pada sistem Dukcapil. Dengan adanya pembaruan data secara berkala, proses pelayanan administrasi diharapkan dapat berjalan lebih cepat dan meminimalisir hambatan dalam verifikasi data masyarakat ([Herdiana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Cimahi Jl Raya Cibeber & Barat, n.d.](#); [Iwan Ahmad Puji Santoso, 2025](#)).

Di sisi lain, rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital juga perlu menjadi perhatian pemerintah desa. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pemerintah desa perlu melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan terkait penggunaan layanan digital *Mekdocabi*. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pertemuan warga, media sosial desa, grup WhatsApp RT, maupun pendampingan langsung di kantor desa agar masyarakat lebih memahami tata cara serta manfaat pelayanan berbasis digital. Melalui langkah tersebut, pemanfaatan layanan digital diharapkan dapat meningkat sehingga pelayanan publik di Desa Mendalo Darat dapat berjalan lebih efektif dan efisien menuju *smart village*.

Diskusi

Analisis Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Indikator Teori Kodoatie (2005)

Berdasarkan teori optimalisasi [Kodoatie \(2005\)](#), analisis pelayanan publik berbasis digital di Desa Mendalo Darat dapat dikaji melalui tiga indikator utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan pemanfaatan sumber daya.

a. Efektivitas

Efektivitas merujuk pada ketepatan sasaran pelayanan dan kecepatan penyelesaian layanan ([Kodoatie, 2005](#)). Dalam konteks Desa Mendalo Darat,

penerapan layanan Mekdocabi telah menunjukkan peningkatan efektivitas yang signifikan. Pertama pelayanan menjadi lebih cepat, waktu penyelesaian dokumen kependudukan berkurang dari sekitar satu minggu menjadi paling lama tiga hari, mengindikasikan peningkatan kecepatan respons pelayanan kepada masyarakat. Kedua dokumen lebih mudah diurus, masyarakat tidak lagi harus menempuh perjalanan sekitar satu jam ke kantor Dukcapil di Sengeti untuk mengurus dokumen kependudukan, karena seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara daring melalui *website* Mekdocabi. Hal ini sejalan dengan temuan Iswanto dan Miskan (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan administrasi desa secara nyata meningkatkan keterjangkauan dan ketepatan sasaran pelayanan publik.

b. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menghasilkan output yang optimal dengan meminimalkan penggunaan sumber daya ([Kodoatie, 2005](#)). Dalam penelitian ini, terdapat dua dimensi efisiensi yang teridentifikasi. Pertama, pengurangan biaya perjalanan masyarakat tidak lagi perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi ke Sengeti, sehingga pelayanan berbasis digital secara langsung mengurangi beban finansial yang ditanggung masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Kedua pengurangan waktu pelayanan, sistem digital memungkinkan pemrosesan dokumen dilakukan secara paralel dan lebih terstruktur, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan administrasi berkurang secara signifikan. Kondisi ini mencerminkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya waktu dan biaya, sebagaimana ditekankan dalam prinsip optimalisasi ([Akbar & Sensuse, n.d.](#); [Laurens, 2025](#)).

c. Pemanfaatan Sumber Daya

Pemanfaatan sumber daya mengacu pada sejauh mana teknologi, SDM, dan infrastruktur dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung pelayanan publik ([Kodoatie, 2005](#)). Pada aspek ini, terdapat tiga bentuk pemanfaatan sumber daya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Mendalo Darat. Pertama, penggunaan Starlink dalam hal ini pemerintah desa telah menyediakan jaringan internet berbasis Starlink di kantor desa untuk memastikan kelancaran sistem pelayanan digital. Kedua pemanfaatan operator desa, pengelolaan layanan digital dipusatkan pada operator desa yang memahami sistem Mekdocabi, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih terstruktur dan terkontrol. Ketiga kolaborasi dengan Ketua RT, sebanyak 33 Ketua RT dilibatkan sebagai mitra lingkungan dalam penyampaian informasi dan pengumpulan berkas administrasi masyarakat, sehingga jangkauan pelayanan digital dapat diperluas hingga ke tingkat RT. Meskipun pemanfaatan sumber daya ini telah menunjukkan perkembangan positif, optimalisasi masih

bersifat bertahap karena masih terdapat keterbatasan pada kapasitas SDM dan literasi digital masyarakat ([Ikram et al., 2023](#)).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akselerasi transformasi digital melalui layanan Mekdocabi telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Mendalo Darat menuju Smart Village. Pemanfaatan layanan digital mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Meskipun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, permasalahan sinkronisasi data administrasi kependudukan, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi teori optimalisasi Kodoatie (2005) sebagai kerangka analisis transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa. Penggunaan tiga indikator optimalisasi efektivitas, efisiensi, dan pemanfaatan sumber daya terbukti mampu mengidentifikasi kondisi riil implementasi pelayanan digital secara komprehensif. Secara praktis, temuan ini memberikan implikasi penting bahwa keberhasilan transformasi digital menuju *Smart Village* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan peningkatan kapasitas aparatur desa sebagai pengelola sistem digital, penguatan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan dan pembenahan pengelolaan data administrasi kependudukan agar sinkron dengan sistem Dukcapil ([Mariyanti & Haryono, 2025](#); [Natalia, 2025](#)). Integrasi antara teknologi, SDM, dan tata kelola pemerintahan menjadi faktor determinan dalam mendukung pelayanan publik yang optimal ([Nasution et al., 2024](#)).

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi praktis diajukan. Pertama, pemerintah desa perlu memperkuat kapasitas SDM melalui pelatihan digital yang berkelanjutan bagi aparatur desa dan Ketua RT. Kedua, perlu dikembangkan mekanisme sinkronisasi data kependudukan antara desa dan Dukcapil secara berkala. Ketiga, program sosialisasi literasi digital bagi masyarakat perlu diintensifkan melalui berbagai media komunikasi yang mudah dijangkau.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar: (1) dilakukan kajian dengan metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital secara kuantitatif; (2) penelitian komparatif antar desa yang telah dan belum menerapkan *Smart Village* dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan yang dapat direplikasi; (3) dilakukan evaluasi longitudinal terhadap perkembangan *Smart Village* di Desa Mendalo Darat dalam jangka menengah (3–5 tahun) untuk menilai keberlanjutan transformasi digital; serta (4) dikaji model akselerasi literasi digital berbasis

komunitas yang dapat diterapkan di desa-desa dengan karakteristik sosiodemografi serupa.

Referensi

- Adi, I. G. B., Pambayun, K. G., & Lukman, S. (2025). Implementing Smart Governance in Realizing a Smart City: Case Study Catur Tourism Village, Bangli, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–16. <https://doi.org/10.33701/jtp.v17i1.5488>
- Akbar, A., & Sensuse, D. I. (n.d.). Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*.
- Anggraeni, S. N., Haryati, E., & Ferriswara, D. (2025). Implementation of Smart Governance in Smart Villages. *Perspektif Administrasi Publik Dan Hukum*, 2(2), 92–105. <https://doi.org/10.62383/perspektif.v2i2.208>
- Ashar, P., Darmawan, N., Sholihah, M., & Indrayani, N. M. (2025). *Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Menuju Smart Village Melalui Digitalisasi Layanan Administrasi*. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i2>
- Bahrudin, U. (2024). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2024 Surabaya*.
- Doloi, H. K. (2025). Digital Inclusion for Rural Growth: Internet Usage and Smart Villages Development. *Asia-Pacific Journal of Rural Development*, 35(1), 40–57. <https://doi.org/10.1177/10185291251343357>
- Fanggi, B. A. L., Wayan, A. R. L., Nenobais, Obed. O. N., Mauta, M. C., & Conterius, Y. (2023). *Effects of the FRP Layer and Concrete Strength on Fiber-Reinforced Polymer-Confined Artificial Lightweight Aggregate Concrete* (pp. 56–62). https://doi.org/10.2991/978-94-6463-284-2_8
- Herdiana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Cimahi Jl Raya Cibeber, D., & Barat, J. (n.d.). Pengembangan Konsep Smart Village bagi Desa-Desa di Indonesia Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages. *Juni*, 21(1), 1–16. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.21.1.2019.hal>
- I Gede Bayu Adi, P., Pambayun, K. G., & Lukman, S. (2025). Implementing Smart Governance in Realizing a Smart City: Case Study Catur Tourism Village, Bangli, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–16. <https://doi.org/10.33701/jtp.v17i1.5488>
- Idza, A. A., & Rahmadanita, A. (2024). Tren Penelitian Smart Village di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 76–97. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4409>
- Iswanto, D., & Miskan. (2025). From Smart City to Smart Village: Akselerasi Transformasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Desa Kepatihan Kabupaten Gresik.

-
- Contemporary Public Administration Review*, 2(2), 170–186.
<https://doi.org/10.26593/copar.v2i2.8794.170-186>
- Iwan Ahmad Puji Santoso. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 10. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>
- Jambi, B. P. S. K. M. (2024). *Kecamatan Jambi Luar Kota Dalam Angka 2024*. BPS.
- Kelvin, K., Widianingsih, I., & Buchari, R. A. (2022). Kolaborasi Model Penta Helix dalam Mewujudkan Smart Village Pondok Ranji. *J-3P (Jurnal Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan)*, 7(2), 1–15. <https://doi.org/10.33701/j-3p.v7i2.2587>
- Kodoatie, R. J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Pustaka Pelajar.
- Kualitas Pelayanan Di Desa Pasir Ampo Kecamatan Kresek Kab Tangerang Muhammad Zidan Nasution, M., Diah Delima, I., Prasetyo, E., & Islam Syekh Yusuf Tangerang Abstract, U. (2024). Implementasi Smart Village Melalui Sistem Smart Desa Digital Dalam. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 752–776. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11171231>
- Laurens, S. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Mobile Application: Kajian Efektivitas dan Aksesibilitas bagi Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 7(1), 88–102.
- Mariyanti, D., & Haryono, D. (2025). Transformasi Digital pada Implementasi E-Government: Studi Kasus di JDIH Kabupaten Nganjuk. *Journal*, 5(1), 279–291. <https://doi.org/10.36312/rj.v5i1.2889>
- Nasution, M. Z., Delima, I. D., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Smart Village Melalui Sistem Smart Desa Digital. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 752–776. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11171231>
- Natalia, A. (2025). Building Digital Villages: Implementation of The Metadesa System in The Smart Village Program in Lampung Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 59–72. <https://doi.org/10.33701/jtp.v17i1.4848>
- Pancasakti Makassar, U. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES: LITERATURE REVIEW Anirwan 2*. 4(1), 23–31.
- Pelayanan Administrasi Melalui WEBDESAKU Menuju Smart Village di Desa Sirnamanah Kecamatan Darangdan Kabupaten Purwakarta, O., Marlina, L., Ir Soekarno, J. K., Barat, J., & Korespondensi Helwani, P. (2024). *ARTIKEL Artikel ini disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional 77 Optimization of Administrative Services Through WEBDESAKU Towards Smart Village in Sirnamanah Village, Darangdan District, Purwakarta Regency*. <https://doi.org/10.33701/cc.v4i2.4411>
-

-
- Pelayanan, T., Melalui, P., Smart, A., Di, K., Purwodadi, D., Gambiran, K., Banyuwangi, K., Utami, Y. P., & Chilmy, N. W. (2023). *Volume, 2 Nomor 2 Desember 2025 the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Article info Abstrak*.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2022). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Riwayanti, J., Ratna, Y. H., & Rahmadani, S. (2025). *TRANSFORMASI DIGITAL DESA: MENGATASI KESENJANGAN MENUJU SMART VILLAGE DI INDONESIA* (Vol. 4, Number 2).
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Sosial di Indonesia: Tinjauan Sistematis. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 8(1), 50–59. <https://doi.org/10.24198/focus.v8i1.63672>
- Santoso, I. A. P. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 10. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>
- Setyorini, W., & Cipta, H. (2025). SMART VILLAGE: PENERAPAN APLIKASI LAYANAN DESA DIGITAL DI KECAMATAN ARUT SELATAN. *Semeru: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 197–205. <https://doi.org/10.55499/semeru.v2i1.1549>
- Shelly Noer Anggraeni, Eny Haryati, & Dian Ferriswara. (2025). Implementation of Smart Governance in Smart Villages. *Perspektif Administrasi Publik Dan Hukum*, 2(2), 92–105. <https://doi.org/10.62383/perspektif.v2i2.208>
- Siregar, R., & Setiyono, B. (2024). Kapabilitas Digital Aparatur Desa sebagai Faktor Kunci Keberhasilan Transformasi Digital Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 21(2), 134–149.
- Utami, Y. P., & Chilmy, N. W. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Desa. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(2), 45–58.
- Wargadinata, E. L. (2021). The Leadership Role in The Smart-Village Program in Banyuwangi District, East Java. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–15. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i1.1429>
- Widyanaputri, I. A. M., Utami, N. W., & Dewi, P. A. C. (2024). Digitalisasi Desa Wisata untuk Optimalisasi Promosi Pariwisata dan Budaya di Desa Batuan Kabupaten Gianyar. *AJAD: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 366–374. <https://doi.org/10.59431/ajad.v4i2.348>