

## PELATIHAN KOMUNIKASI ORGANISASI MELALUI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA TALAGASARI, KECAMATAN SERANGPANJANG, KABUPATEN SUBANG

Dwinarko<sup>1</sup>, Tabrani Sjafrizal<sup>2</sup>, Pagi Muhamad<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya  
Email : dwinarko@dsn.ubharajaya.ac.id, tabrani.sjafrizal@dsn.ubharajaya.ac.id  
pagi.muhamad@dsn.ubharajaya.ac.id

### ABSTRACT

*The aim of community service through organizational communication training through digitalization of public services in Talagasari Village, Serangpanjang District, Subang Regency, is part of the implementation of the Tri Dharma of Higher Education as one of the main duties of lecturers. This organizational communication training is very important to support the acceleration of services to the Talagasari village public through the use of digitalization. Digitalizing public services requires knowledge and skills as well as time management so that it can provide benefits to society and village progress. Village development integration requires accelerating knowledge and skills by using technology and operating optimally for village government officials. Methods of training and socializing the use of technology-based organizational communication by providing guidance from the start of coordination from the village head, village secretary, village officials in the village organizational structure. By creating a village website, you can provide information related to village community activities. The training and outreach carried out can motivate transparency, accountability, participation and efficiency of village administration. Any information can be relatively easily and quickly stored and transferred to the public. Use of information systems to help village government performance become better, more efficient and easier. Recommendation, community service requires continuity in managing village websites in accelerating village development information.*

**Keywords:** *Training, Organizational Communication, Digitization, Public Services*

### ABSTRAK

Tujuan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan komunikasi organisasi melalui digitalisasi pelayanan publik di Desa Talagasari Kecamatan Serangpanjang Kabupaten Subang, merupakan bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai salah satu tugas pokok dosen. Pelatihan Komunikasi organisasi ini sangat penting untuk mendukung percepatan pelayanan kepada publik masyarakat desa Talagasari melalui penggunaan digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik dibutuhkan pengetahuan dan ketrampilan serta manajemen waktu sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan kemajuan desa. Integrasi pembangunan desa membutuhkan akselerasi pengetahuan dan ketrampilan dengan menggunakan teknologi dan mengoperasikan secara maksimal bagi aparatur pemerintah desa. Metode pelatihan dan sosialisasi kegunaan komunikasi organisasi yang berbasis teknologi dengan memberikan bimbingan dari awal koordinasi dari kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa dalam struktur organisasi desa. Melalui pembuatan website desa dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan masyarakat desa. Pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan dapat memotivasi dalam transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi administrasi desa. Setiap informasi dapat dengan relatif mudah dan cepat untuk disimpan serta ditransfer kepada publik. Penggunaan sistem

informasi untuk membantu kinerja pemerintah desa menjadi lebih baik, lebih efisien dan lebih mudah. Rekomendasi, pengabdian kepada masyarakat membutuhkan keberlanjutan dalam pengelolaan website desa dalam mempercepat informasi pembangunan desa.

**Kata kunci:** Pelatihan, Komunikasi Organisasi, Digitalisasi, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Akselerasi komunikasi organisasi pemerintahan desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih cepat dengan melalui kemampuan pengetahuan dalam penggunaan digitalisasi membutuhkan pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan, sehingga dapat mempermudah pelayanan publik pada masyarakat desa.

Kebutuhan digitalisasi layanan publik masih sangat dibutuhkan oleh pemerintahan desa, seperti halnya pemerintahan desa yang berada di Desa Talagasari Kecamatan Serangpanjang Kabupaten Subang. Menurut Opik (2024) bahwa program digitalisasi untuk pelayanan masyarakat dan penyampaian informasi menjadi kebutuhan. Dan digitalisasi dapat mendukung peran komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan. Untuk mendukung digitalisasi dibutuhkan adanya pelatihan dan sosialisasi.

Pelatihan dalam pengabdian kepada masyarakat merupakan tindakan komunikasi sebagai bentuk kegiatan sosialisasi melalui teknologi komunikasi digital, yang mendorong untuk dilakukannya pelayanan digitalisasi melalui proses komunikasi organisasi.

Menurut (Onyeator & Okpara, 2019) bahwa, Teknologi komunikasi digital memfasilitasi interaksi manusia dan pertukaran informasi dan pesan yang cepat di antara orang-orang yang berada di zona waktu yang berbeda. (Daramola, 2012). Perangkat komunikasi tersebut meliputi perangkat komputasi, telepon, ponsel, email, internet, media sosial dan teknologi digital.

Menurut (Timsal et al., 2016) bahwa, Pendekatan untuk pelatihan yang efektif Perubahan cepat dalam domain teknologi informasi akan cenderung meningkat di masa depan (Adler, 1991) dan ini telah menyebabkan perubahan pemikiran dalam organisasi terhadap perburuhan Undang-Undang, dan pengembangan sumber daya manusia. (Timsal et al., 2016) menjelaskan, Pelatihan sebagai Sebuah proses yang direncanakan untuk mengubah sikap, pengetahuan atau perilaku keterampilan melalui sebuah pengalaman belajar untuk mencapai kinerja yang efektif dalam setiap aktivitas atau rentang kegiatan. Tujuannya, dalam situasi kerja, adalah untuk mengembangkan kemampuan individu dan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa depan organisasi.

Berdasarkan Kepmeneg PAN 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pemberian Pelayanan Publik, pelayanan publik bersifat luas dikelompokkan ke dalam tiga kelompok bantuan, yaitu: administrasi, barang, dan layanan. Selanjutnya (Hodgkinson et al., 2017) menjelaskan bahwa, layanan publik berbeda dengan layanan sektor swasta karena keduanya disediakan oleh negara (atau pemerintah). Dengan demikian, pelayanan publik cenderung mencerminkan aspek politik dan perilaku kelembagaan organisasi-organisasi ini (Lane, 1995). Pelayanan publik kontemporer tertanam dalam suatu jaringan yang terdiri dari beberapa jaringan aktor-aktor yang berinteraksi langsung dan tidak langsungnya tidak terjadi secara terpisah, melainkan sebagai bagian ekosistem yang lebih luas (Jaakkola et al., 2015).

Menurut (Reza Fajri, 2022) yang mengutip pendapat Yasonna, bahwa, Digitalisasi Pembentukan Peraturan Perundang-undangan juga selaras dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. 'Dengan tantangan yang kita hadapi saat ini, mari kita satukan visi, terus perkuat sinergi dan kolaborasi untuk senantiasa meningkatkan kualitas regulasi yang memperhatikan pemanfaatan teknologi informasi sehingga dapat memotong mata rantai permasalahan pembentukan peraturan perundang-undangan. Pelaksana tugas Direktur Jenderal Peraturan Perundang-undangan (Plt. Dirjen PP) Dhahana Putra dalam laporannya

mengatakan Birokrasi Digital karya Menkumham, Yasonna H. Laoly menjadi inspirasi dalam persiapan Ditjen PP melakukan layanan berbasis digital. Melalui digitalisasi birokrasi maka pelayanan menjadi jauh lebih efektif, efisien, cepat, dan akurat Dhahana.

Desa Talagasari, yang terletak di Kecamatan Serangpanjang, Subang, menjadi studi kasus yang menarik dalam konteks digitalisasi desa untuk mempercepat pelayanan publik dan mewujudkan *good governance*. Talagasari, seperti banyak desa di Indonesia, menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan efisien. Infrastruktur yang terbatas, keterbatasan sumber daya manusia, dan proses administrasi yang kompleks menjadi beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, melalui digitalisasi desa, Talagasari berupaya untuk mengatasi tantangan ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan digitalisasi desa di Talagasari tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk memberikan pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik yang baik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, dan memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka dan akuntabel. Melalui digitalisasi, desa-desa seperti Talagasari dapat mengubah cara mereka berinteraksi dengan masyarakat, mengurangi hambatan administratif, dan meningkatkan kualitas serta aksesibilitas pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Subarsono mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Batubara, 2011). Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Azan et al., 2021). Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan program digitalisasi desa.

Fokus pada pengabdian kepada masyarakat adalah pelatihan komunikasi organisasi melalui digitalisasi komunikasi pelayanan masyarakat desa dalam komunikasi pembangunan desa berkelanjutan di Desa Talagasari. Dengan Rumusan Masalah adalah Bagaimana pelatihan komunikasi organisasi melalui digitalisasi komunikasi pelayanan masyarakat desa dalam komunikasi pembangunan desa berkelanjutan di Desa Talagasari Kecamatan Serangpanjang Subang. Sehingga Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan pelatihan komunikasi organisasi melalui digitalisasi komunikasi pelayanan masyarakat desa dalam komunikasi pembangunan desa berkelanjutan di Desa Talagasari Kecamatan Serangpanjang Subang.

## METODE

Metode dalam melakukan pengabdian masyarakat pertama dilakukan observasi langsung dengan melihat situasi dan kondisi komunikasi organisasi dan pelayanan sebelum pelaksanaan mengenai situasi dan kondisi pemerintahan desa. Kemudian melakukan tindak komunikasi berupa wawancara dengan kepala desa dan sekretaris desa untuk berkoordinasi mengenai waktu, tempat

pelaksanaan dan materi pengabdian kepada masyarakat. Pendekatan komunikasi organisasi dengan data dari wawancara, dan data pelatihan serta sosialisasi. Analisis yang digunakan dengan analisis naratif yaitu memberikan narasi dari hasil wawancara, sosialisasi, serta dokumentasi dan artikel jurnal pengabdian kepada masyarakat. Waktu dilakukan pada 15 Mei 2024 dan 25 Juni 2024 yang bertempat di Aula Kantor Kepala Desa Talagasari Kecamatan Serangpanjang Kabupaten Subang Jawa Barat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelatihan Komunikasi Organisasi, memberikan penjelasan Struktur organisasi Pemerintahan Desa, bahwa informasi biasanya di lakukan secara *top down* dan *down up*, dalam memberikan informasi pembangunan. Kepala Desa memberikan informasi terkait kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, yang kemudian disampaikan kepada perangkat desa, melalui ruang rapat, komunikasi personal dengan sekretaris desa, kemudian menjadwalkan untuk melakukan rapat dengan para kaur, para kepala dusun, para RK, dan para RT. Selanjutnya para RT menyampaikan kepada masyarakat.

Menurut Sekretaris Desa (Sekdes) Talagasari (Juni 2024) bahwa bentuk komunikasi dalam memberikan informasi secara permanen dari kepala desa (Kades), kemudian disampaikan kepada Sekdes, kemudian Sekdes berkomunikasi dengan para kaur baik kaur umum, ekonomi maupun sosial. Dalam pemberian informasi disamping menggunakan surat juga menggunakan surat kepada para RT, mengingat bahwa belum semua pengurus RT memiliki handpone (HP) sehingga belum dapat memberikan informasi dengan melalui media sosial. Kalaupun melalui media sosial WattShap biasanya menitipkan pesan kepada pengurus yang lain supaya mengabarkan bahwa ada rapat dan perlu pembahasan.

Selanjutnya menurut Opik (Juni 2024) selaku Kades bahwa pelatihan komunikasi organisasi dalam implementasi digitalisasi pelayanan masyarakat dibutuhkan untuk mendukung kinerja pemerintahan desa. Keterbatasan pengetahuan dan akses internet yang masih terbatas membutuhkan adanya pelatihan dan sosialisasi kepada aparatur pemerintah desa supaya dapat mengetahui istilah digitalisasi dan penerapannya bagi pelayanan masyarakat. Hal ini perlu adanya pembuatan *website* desa dan cara komunikasi melalui *website* serta pengunggahan data dalam *website*. Pelatihan dapat memberikan motivasi perangkat desa untuk melancarkan informasi pembangunan dan kegiatan pemerintah desa.

Pelatihan komunikasi organisasi selain diikuti oleh perangkat desa juga diikuti oleh masyarakat umum dan tokoh masyarakat di desa Talagasari pada 13 Juni 2024 dilaksanakan di Aula Kantor Desa Talagasari. Kegiatan ini di bantu oleh Mahasiswa Komunikasi yang berperan sebagai pembawa acara, seksi dokumentasi yang berjumlah 3 mahasiswa.

Materi yang disampaikan pengertian komunikasi organisasi, pengertian struktur organisasi dalam komunikasi, pengertian digitalisasi dan pelayanan masyarakat. Komunikasi sebagai bentuk penyampaian informasi kepada publik atau masyarakat dalam membangun desa menjadi sebuah kewajiban yang harus disampaikan kepada masyarakat, baik berupa rancangan atau rencana pembangunan, maupun kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan proses pembangunan dan hasil pembangunan. Hal ini harus dilakukan untuk dapat dilakukan keseimbangan arus informasi yang seimbang, sehingga memunculkan transparansi informasi publik, dan menumbuhkan kontrol publik terhadap jalannya pembangunan desa.

Komunikasi organisasi merupakan fungsi manajemen komunikasi untuk melakukan perencanaan melalui menggali informasi dari kebutuhan masyarakat terkait dengan kondisi lingkungan. Kemudian Kades, Sekdes dan para kaur serta RK dan RT melakukan koordinasi melalui rapat untuk menindaklanjuti informasi yang diterima. Kemudian komunikasi juga menjadi bagian penting untuk melakukan evaluasi berdasarkan temuan data serta menjadi bagian

untuk melakukan kontrol terhadap hasil koordinasi pekerjaan dan saran serta masukan dari masyarakat.



Gambar. 1 Dokumentasi Pengabdian Kepada Masyarakat di Talagasari Mei 2024



Gambar 2. Dokumentasi Pengabdian Kepada Masyarakat di Talagasari Juni 2024

Pelatihan digitalisasi menjelaskan manfaat informasi melalui website dapat diakses oleh semua masyarakat dan memiliki manfaat yang sangat baik untuk mendukung komunikasi yang aktif untuk masyarakat menampilkan nilai-nilai budaya masyarakat dan kearifan lokal yang dimiliki oleh masyarakat. Untuk menginformasikan melalui website dibutuhkan pengetahuan mengenai komunikasi digital dan digitalisasi informasi sehingga informasi yang disampaikan dapat mendukung kemajuan masyarakat dan percepatan informasi.

Pelayanan masyarakat desa yang diberikan oleh Pemerintah Desa, seperti layanan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Penerimaan Bantuan Sosial, Pembuatan Akte Kelahiran, pembuatan sertifikat tanah, pelayanan kesehatan melalui BPJS masyarakat, pembayaran pajak, surat kematian dan informasi pembangunan yang sedang berjalan, serta informasi-informasi lainnya yang bertujuan sebagai bentuk pelayanan masyarakat, seperti ijin untuk pernikahan, ijin keramaian dan kegiatan lainnya. (Opik: 2024).

## 2. Pembahasan

Perencanaan pembangunan desa dilaksanakan melalui proses komunikasi organisasi dengan tahapan komunikasi kelompok di tingkat Rukun Tetangga atau tingkat dusun kemudian hasilnya masuk dalam komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam upaya untuk memberikan pelayanan publik pada masyarakat desa.

Menurut (Tim Ombusman RI, 2018) menyatakan bahwa: 1. Kepada Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Desa PDTT agar menyusun peraturan bersama yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik desa beserta kewenangan yang dimiliki oleh pemerintahan desa dengan mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Terkait

pelayanan publik dasar yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa dalam bidang administrasi kependudukan dan pertanahan, agar Kementerian Desa PDTT bekerjasama dengan Kementerian terkait (Kemendagri dan Kementerian ATR/ BPN) untuk memformulasikan standar pelayanan dan landasan hukum dalam mengeluarkan produk layanan; 3. Kepada Kementerian Dalam Negeri agar membuat petunjuk kepada Bupati untuk membuat surat pendelegasian tugas kepada Kepala Desa terkait produk layanan Administrasi Kependudukan sesuai dengan Pasal 7 huruf (f) UU Nomor 24 Tahun 2013, dan menerbitkan surat edaran tentang standar biaya dalam pengurusan Administrasi Kependudukan sesuai pasal 95B UU Nomor 24 Tahun 2013; 4. Kepada Kementerian Agraria ATR/ BPN agar membuat pedoman hukum untuk pemerintah desa dalam hal batas kewenangan dan jenis produk layanan Administrasi Pertanahan, agar disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dalam Pertanahan; 5. Di bidang Pendidikan dan Kesehatan, agar Kementerian Desa PDTT membuat petunjuk teknis bagi pemerintah desa dalam hal pengadaan sarana prasarana dan penyelenggaraan pelayanan bidang Pendidikan dan Kesehatan di setiap desa yang sesuai dengan standar pelayanan, termasuk pelayanan yang ramah terhadap kelompok rentan; 6. Kepada Kementerian Kesehatan agar menyiapkan perangkat teknis pelayanan kesehatan untuk setiap desa, meliputi pengadaan tenaga kesehatan, alat kesehatan, pengembangan kompetensi dan pelatihan tenaga kesehatan.

Ketentuan pelayanan publik dalam percepatan informasi, dalam pelatihan digitalisasi penting untuk dijalankan hal ini senada dengan kepala desa Talagasari Opik Hidayat (2024) bahwa dibutuhkan pembelajaran dan pelatihan kepada aparat desa, sehingga dapat mendukung program percepatan layanan publik. Digitalisasi tidak bisa dihindarkan dalam pemerintahan desa sekarang ini. Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi *foto copy*, dan untuk membuat koleksi kearsipan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, *scanner*, operator media sumber dan software pendukung (Sukmana, 2015). Sedangkan menurut (Lasa, 2008) memberikan pengertian tentang digitalisasi yakni: Digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak dokumen elektronik. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik.

Dalam menjalankan pelayanan publik, tidak terlepas dari komunikasi organisasi, yang dilaksanakan dalam agenda rapat oleh pemerintah desa. Menurut (Kenan, 2012) yang bahwa komunikasi organisasi adalah kumpulan individu yang bekerja secara terorganisasi cara melalui kegiatan komunikasi dalam sistem yang terstruktur untuk mencapai organisasi tujuan (Kapur, 2018). Melalui komunikasi organisasi, ada pengambilan keputusan proses dan proses transformasi informasi antara pengirim dan penerima, untuk meningkatkan efisiensi kinerja organisasi. Selanjutnya (Shaikh et al., 2018) menjelaskan bahwa organisasi menurut weber adalah suatu sistem kegiatan antar pribadi yang disesuaikan untuk tugas individu berdasarkan tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, wewenang, diperlukan spesialisasi, dan regulasi. Weber menyatakan tatanan birokrasi yang rasional memiliki kewenangan sesuai aturan, norma, dan prosedur. Birokrasi di suatu negara memiliki aturan untuk tata pemerintahan yang baik. Itu Karakteristik birokrasi adalah *esprit de corps*, yaitu melakukan yang terbaik untuk masyarakat demi kebaikan lembaga. Fungsi utama birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan kebijakan jujur dan tulus atas nama rakyat. Menjelaskan bahwa, secara umum, bentuk komunikasi organisasi meliputi dua arus atau bentuk, yaitu arus komunikasi dalam komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

(Rachinger et al., 2019) mengatakan digitalisasi yaitu proses mengubah data analog menjadi kumpulan data digital sebagai kerangka kerja digitalisasi, yang didefinisikan sebagai eksploitasi peluang digital. Transformasi digital kemudian didefinisikan sebagai proses yang digunakan untuk merestrukturisasi ekonomi, institusi dan masyarakat pada tingkat sistem (Brennen & Kreiss, 2014).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Menurut (Ayu Liestianingsih Hidayah, 2023) bahwa ada 5 (Lima) Prinsip Good Governance dalam Pengurusan Piutang Negara Rabu, 12 April 2023 pukul 10:51:40 (Dalam Alpha Akbar Radytia, 2023) menjelaskan bahwa *The care of human life and happiness and not their destruction is the only legitimate object of good government*" (Thomas Jefferson). *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. Governance juga dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. World Bank dalam (Mardiasmo et al., 2008) memberikan definisi governance sebagai *"the way state power is used in managing economic and social resources for development of society"*. Sedangkan United Nation Development Program (UNDP) mendefinisikan governance sebagai *"the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation"s affair at all levels"*.

World Bank dan OECF dalam (Adisasmita, 2011) mensinonimkan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, dan menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frameworks (kerangka dasar hukum dan politik) bagi tumbuhnya kewiraswastaan. UNDP memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan *good governance*, meliputi: partisipasi, *rule of law*, transparansi, responsive, *consensus orientation*, *equity*, efisien dan efektif, akuntabilitas dan *strategic vision*.

Pelaksanaan *good governance* di Kementerian Keuangan mengacu pada Rencana Strategis (RENSTRA) Kementerian Keuangan tahun 2015-2019 yang merupakan penjabaran dari visi, misi, tujuan dan sasaran strategis Kementerian Keuangan dalam rangka mendukung agenda pembangunan nasional (Nawa Cita). Adapun salah satu kebijakan di Direktorat Jenderal Kekayaan Negara berupa pengelolaan kekayaan negara yang profesional dan akuntabel dalam pengurusan piutang negara.

Selanjutnya (Ayu Liestianingsih Hidayah, 2023) menyatakan bahwa ada beberapa prinsip *good governance* yang meliputi unsur yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independen, dan *fairness*. (1) . Transparansi : Prinsip transparansi merupakan penyediaan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh para pemangku kepentingan. Pemerintah wajib memberikan informasi yang relevan secara tepat dan jelas kepada para pemangku kepentingan sesuai dengan peraturan yang berlaku. (2). Akuntabilitas: Prinsip akuntabilitas merupakan prinsip dalam pelayanan publik yang meliputi kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. Di Indonesia, kewajiban instansi pemerintah untuk menetapkan sistem akuntabilitas kinerja berlandaskan pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 77 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam penyelenggaraan akuntabilitas, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut : berkomitmen yang kuat dari pimpinan dan seluruh pegawai; merupakan suatu sistem yang dapat menjamin kegunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku; dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran;

berorientasi kepada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh; jujur, obyektif, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas di bidang piutang negara. (2) *Responsibilitas*: Prinsip *responsibilitas* merupakan prinsip dimana pemerintahan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat berjalan dengan baik dan pemerintahan dapat dikelola dengan baik dan benar. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003:27) prinsip *responsibilitas* adalah: Setiap institusi/lembaga-lembaga publik dan prosesnya harus diarahkan pada upaya melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Dalam melaksanakan pengurusan haruslah mematuhi peraturan yang berlaku di bidang piutang negara dan berorientasi pada kepentingan stakeholder sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan dalam pengurusan piutang negara. (3) *Independen*: Prinsip *independen* merupakan prinsip penting dalam penerapan *good governance* di Indonesia. *Independensi* atau kemandirian adalah suatu keadaan dimana lembaga pemerintah dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pemerintahan yang sehat. *Independensi* sangat penting dalam proses pengambilan keputusan. Hilangnya *independensi* dalam proses pengambilan keputusan akan menghilangkan objektivitas dalam pengambilan keputusan tersebut. (4). *Fairness* (Kesetaraan dan Kewajaran): Secara sederhana prinsip kesetaraan dan kewajaran (*fairness*) dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

*Good governance* (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia, namun pemahaman tentang konsep *good governance* berbeda-beda, dan membayangkan bahwa dengan konsep *good governance* akan memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga praktik korupsi menjadi berkurang dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan dan kebutuhan warganya. Perbaikan kinerja pelayanan public dinilai penting oleh semua stakeholders, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif, jika pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non pemerintah merupakan syarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia. *Good governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. *Good governance* bisa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat).

Menurut (Herizal et al., 2020), bahwa dalam *governance* terdapat tiga pilar yang terlibat, yaitu: 1) *Public governance* yang merujuk pada lembaga pemerintahan, sehingga dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik di lembaga-lembaga pemerintahan; 2) *Corporate governance* yang merujuk pada dunia usaha, sehingga dapat diartikan sebagai tata kelola perusahaan yang baik; dan 3) *Civil society* atau masyarakat luas. Ketiga pilar tersebut tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terintegrasi utuh. Sebab, perubahan itu adalah tugas semua elemen yang membutuhkan koordinasi serta konsolidasi yang baik. Dapat kita disimpulkan bahwa *good governance* tidak mungkin tercapai apabila ketiga pilar (pemerintah, swasta, dan masyarakat) enggan untuk bekerja sama, apalagi jika saling menyalahkan. Semua aspek saling terintegrasi dan tidak bisa dipisahkan, karena *good governance* merupakan sistem yang akan tegak jika elemen-elemennya bekerja harmonis dan koordinatif sesuai dengan aturan/mekanisme yang berlaku.

Langkah pertama dalam digitalisasi Desa Talagasari adalah pembuatan *website* desa yang bertujuan untuk mendigitalkan berbagai informasi dan layanan desa. *Website* ini dirancang untuk

menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dan pihak luar terhadap informasi desa, termasuk profil desa, berita terkini, program-program desa, dan data penting lainnya. Proses pembuatan *website* melibatkan pengumpulan data dari kantor desa dan masyarakat, perancangan *website* yang *user-friendly*, serta uji coba dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna awal.

Sesi pelatihan untuk memastikan perangkat desa dan masyarakat dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Pelatihan ini meliputi cara mengakses dan menggunakan *website*, serta cara mengunggah dan memperbarui data. Selain itu, sosialisasi mengenai pentingnya digitalisasi dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti sesi edukasi di sekolah dan pelatihan bagi pelaku UMKM tentang cara memanfaatkan *website* desa untuk promosi produk mereka.

Implementasi *website* desa membawa berbagai manfaat signifikan yang sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*:

- Transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa meningkat karena informasi mengenai program-program desa, anggaran, dan kegiatan dapat diakses oleh masyarakat secara online. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengawasi kegiatan pemerintahan desa, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.
- Digitalisasi juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pembangunan desa. Masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi tentang program-program desa dan berpartisipasi dalam diskusi dan pengambilan keputusan melalui platform online. Ini sejalan dengan prinsip partisipasi dalam *good governance*, yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses demokrasi.
- Efisiensi administrasi desa meningkat dengan digitalisasi. Berbagai proses administratif, seperti pendaftaran penduduk, permohonan surat keterangan, dan pengelolaan data, dapat dilakukan secara online, mengurangi beban kerja perangkat desa dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Ini penting untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diberikan dengan cepat dan efisien, sesuai dengan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam *good governance*.

Meskipun digitalisasi membawa banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di desa. Tidak semua masyarakat memiliki akses ke internet atau perangkat digital yang memadai. Selain itu, literasi digital masih menjadi isu, dimana tidak semua masyarakat terbiasa atau mampu menggunakan teknologi digital.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kerjasama antara pemerintah desa, mahasiswa, dan masyarakat. Pemerintah desa perlu memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, sementara mahasiswa dapat membantu meningkatkan literasi digital melalui pelatihan dan sosialisasi. Selain itu, dukungan dari pihak swasta dan pemerintah pusat juga diperlukan untuk menyediakan fasilitas dan sumber daya yang dibutuhkan untuk digitalisasi desa.

Komunikasi organisasi pemerintahan desa yang di dukung oleh program digitalisasi dapat memainkan peran penting dalam mewujudkan *good governance* di Desa Talagasari melalui digitalisasi. Mereka tidak hanya mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi digital, tetapi juga memberikan pelatihan dan edukasi kepada masyarakat, serta melakukan sosialisasi tentang pentingnya digitalisasi. Melalui program ini, mahasiswa belajar tentang pentingnya kolaborasi, manajemen proyek, dan penerapan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Kolaborasi ini dapat didukung dengan pelatihan menurut (Tamsuri, 2022) bahwa Kegiatan pelatihan merupakan bagian dari pendidikan dan pelatihan (diklat) yang merupakan unsur terpenting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan sebagai bagian dari Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan kualitas atau

kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal.

Program pelatihan ini juga memberikan pengalaman berharga bagi para peserta dalam mengaplikasikan materi yang dijelaskan. Mereka belajar tentang pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pemerintahan, serta memulai dengan menggunakan teknologi digital dapat mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Dengan semangat kolaborasi dan inovasi, program ini membuktikan bahwa digitalisasi dapat menjadi alat yang mendukung dan mempercepat untuk membangun desa dan meningkatkan pelayanan kepada publik, khususnya untuk masyarakat desa.

## KESIMPULAN

Komunikasi organisasi dan pelayanan publik melalui penggunaan digitalisasi merupakan sebuah kebutuhan manajemen pelayanan yang harus diimplementasikan oleh aparatur desa. Kehidupan sekarang ini didominasi oleh teknologi dan digitalisasi, aparatur pemerintahan harus siap berkompetisi dan menangkap peluang dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, melalui pelatihan digitalisasi komunikasi organisasi ini dapat membuka pengetahuan dan penggunaan digitalisasi untuk mewujudkan kompetisi melalui kreativitas dan inovasi pelayanan masyarakat desa. Digitalisasi dapat terlaksana secara baik dengan mengembangkan dan mengimplementasikan sistem komunikasi digital untuk mendukung administrasi dan informasi desa. Pelatihan melalui pembuatan *website* desa, dapat pengetahuan aparatur pemerintah desa mengenai pelayanan publik sehingga mendapat kontribusi yang positif dari digitalisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). Manajemen pemerintah daerah. (No Title).
- Adler, S. (1991). The reflective practitioner and the curriculum of teacher education. *Journal of Education for Teaching*, 17(2), 139–150.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504.
- Ayu Liestianingsih Hidayah. (2023). (Lima) Prinsip Good Governance dalam Pengurusan Piutang Negara. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-Dalam-Pengurusan-Piutang-Negara>.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan good governance Melalui Pelayanan publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Batubara, A. H. (2011). Pelayanan Publik sebagai pintu masuk dalam mewujudkan good governance. *Analisis Administrasi Dan Kebijakan*, 2(1).
- Brennen, S., & Kreiss, D. (2014). Digitalization and digitization. *Culture Digitally*, 8.
- Bungin, B. (2009). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daramola, F. (2012). Use of information and Communication Technology (ICT) in selected secondary schools in Ilorin East Local Government Area, Kwara State.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2007). The interpersonal communication book.
- Grubb, T. (2007). Performance appraisal reappraised: It's not all positive. *Journal of Human Resources Education*, 1(1).
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.
- Hodgkinson, I. R., Hannibal, C., Keating, B. W., Chester Buxton, R., & Bateman, N. (2017). Toward a public service management: past, present, and future directions. *Journal of Service Management*, 28(5), 998–1023.

- Jaakkola, E., Helkkula, A., & Aarikka-Stenroos, L. (2015). Service experience co-creation: conceptualization, implications, and future research directions. *Journal of Service Management*, 26(2), 182–205.
- José Antonio Llorente. (2021, February 2). *DISRUPTION IN COMMUNICATIONS*. <https://www.globalalliancepr.org/thoughts/2021/2/2/disruption-in-communications>.
- Kapur, R. (2018). Organizational communication. Retrieved from Research Gate Website: [https://www.researchgate.net/publication/323691489\\_Organizational\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/323691489_Organizational_Communication).
- Katuuk, O. M., Mewengkang, N., & Kalesaran, E. R. (2016). Peran Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan eksistensi sanggar seni Vox Angelica. *Acta Diurna Komunikasi*, 5(5).
- Lane, J. (1995). Non-governmental organizations and participatory development: the concept in theory versus the concept in practice. *Power and Participatory Development: Theory and Practice* London: Intermediate Technology Publications.
- Lasa, H. S. (2008). Manajemen perpustakaan.
- Latham, G. P., & Dello Russo, S. (2008). The influence of organizational politics on performance appraisal.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The process, barriers, and improving effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1–10.
- Mardiasmo, D., Barnes, P. H., & Sakurai, Y. (2008). Implementation of good governance by regional governments in Indonesia: the challenges. Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management.
- Mulang, A. (2015). The importance of training for human resource development in organization. *Journal of Public Administration and Governance*, 5(1), 190–197.
- Onyeator, I., & Okpara, N. (2019). Human Communication in a Digital Age: Perspectives on Interpersonal communication in the family. *New Media and Mass Communication*, 78(1), 35–45.
- Rachinger, M., Korajman, I., & Müller, C. (2019). Systematic literature review of business model innovation in business ecosystems. *ISPIM Conference Proceedings*, 1–22.
- Reza Fajri. (2022, October 20). Kakanwil Kemenkumham Sumsel Hadiri Launching Digitalisasi Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. <https://indodaily.co/kakanwil-kemenkumham-sumsel-hadiri-launching-digitalisasi-pembentukan-peraturan-perundang-undangan/>.
- Shaikh, I. A., Islam, A., & Jatoi, B. A. (2018). Bureaucracy: Max Weber's concept and its application to Pakistan. *International Relations and Diplomacy*, 6(4), 251–262.
- Sihabuddin, S., Muktiyo, W., & Sudarmo, S. (2018). Komunikasi Organisasi Dinas Kesehatan dalam Program Eliminasi Malaria. *Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 4(1), 118–131.
- Tamsuri, A. (2022). Literatur review penggunaan metode kirkpatrick untuk evaluasi pelatihan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2723–2734.
- Tim Ombudsman RI. (2018). TATA KELOLA LAYANAN PUBLIK DESA. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/50/SUB\\_BL\\_5a25a712a8fc9\\_file\\_20180115\\_133724](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/50/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20180115_133724).
- Timsal, A., Awais, M., & Shoaib, O. (2016). On job training its effectiveness: an employee perspective. *South Asian Journal of Banking and Social Science*, 2(1), 1–21.
- Wexley, K. N., & Baldwin, T. T. (1986). Management development. *Journal of Management*, 12(2), 277–294.