

## Sosialisasi Peran Perangkat Desa sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik

Betty Wargadinata<sup>1\*</sup>, Ina Budhiarti Supyan<sup>2</sup>, Azhar<sup>3</sup>, Neneng Siti Maryam<sup>4</sup>


<sup>1</sup>Ilmu Administrasi dan Bisnis, Universitas Bandung, Jl. Cipagalo Girang No. 24, Margasari, Kota Bandung, Jawa Barat

<sup>2</sup>Ilmu Hukum, Sekolah Tinggi Hukum Bandung, Jl. Cihampelas No.8, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat

<sup>3</sup>Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sains Cut Nyak Dhien, Jl. Ahmad Yani No. 8-9, Gampong Jawa, Langsa, Aceh

<sup>4</sup>Administrasi Bisnis Fakultas Teknik, Universitas Mandiri, Jl. Marsinu No.5, Dangdeur, Tegalkalapa, Kabupaten Subang, Jawa Barat

E-mail: [bwargadinata@gmail.com](mailto:bwargadinata@gmail.com)

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i3.393>

### ARTICLE INFO

#### Article history

*Received: 16 March 2025*

*Accepted: 23 March 2025*

*Published: 30 March 2025*

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pelayanan Publik, Perangkat Desa, Teknologi, Transparansi.

**Keywords:** Communication, Public Services, Technology, Transparency, Village Officials.

### ABSTRACT

Perangkat desa berperan sebagai penghubung informasi dan pelayanan publik, namun masih menghadapi kendala dalam komunikasi dan transparansi akibat keterbatasan pemahaman serta akses teknologi. Untuk mengatasi hal ini dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Generasi Muda Forum Komunikasi Dosen (GM FKD) pada 20 Maret 2025 di salah satu desa di Kabupaten Bandung Barat. Kegiatan ini diikuti oleh 30 perangkat desa, termasuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua RT, Ketua RW, lurah, dan kader desa. Sosialisasi ini bertujuan meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam menyampaikan kebijakan dan mengoptimalkan pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah seminar edukatif dan diskusi interaktif. Materi mencakup peran perangkat desa, komunikasi efektif, serta pemanfaatan teknologi. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai keterbukaan informasi dan strategi komunikasi. Kendala utama yang diidentifikasi adalah minimnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi desa. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan transparansi pemerintahan desa.

Village officials play a crucial role as intermediaries for information and public services. However, they still face challenges in communication and transparency due to limited understanding and access to technology. To address this issue, a community service program was conducted by the Young Generation of the Lecturer Communication Forum (GM FKD) on March 20, 2025, in a village in West Bandung Regency. The event was attended by 30 village officials, including the Village Head, Village Secretary, Neighbourhood and Community Unit Heads, sub-district officials, and village cadres. The program aimed to enhance the capacity of village officials in conveying policies and optimizing public services. The methods used were educational seminars and interactive discussions. The materials covered the roles of village officials, effective communication, and the utilization of technology. The results showed an improvement in participants' understanding of information transparency and communication strategies. The main challenge identified was the limited use of technology in village administration. This initiative is expected to enhance the effectiveness of public services and village governance transparency.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**How to Cite:** Wargadinata, et al (2025). Sosialisasi Peran Perangkat Desa sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik, 3 (3) 339-343. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i3.393>

## PENDAHULUAN

Perangkat desa memiliki peran strategis sebagai penghubung utama antara pemerintah dan masyarakat dalam penyampaian informasi serta pelayanan publik. Sebagai bagian dari pemerintahan desa, mereka bertanggung jawab dalam mengoordinasikan program pembangunan, memastikan keterjangkauan layanan administrasi, serta menampung dan menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemangku kebijakan di tingkat yang lebih tinggi (Sugiman, 2018). Meski demikian menurut Naufal & Rahman (2025) dalam praktiknya masih banyak perangkat desa yang belum sepenuhnya memahami fungsi dan tanggung jawab mereka secara optimal terutama dalam aspek komunikasi, koordinasi, dan transparansi pelayanan publik. Akibatnya berbagai permasalahan seperti keterlambatan penyampaian informasi, rendahnya partisipasi masyarakat dalam program pembangunan, serta kurangnya kepercayaan terhadap pemerintah desa masih sering terjadi (Kabuam *et al*, 2025).

Dalam era digital dan keterbukaan informasi saat ini, peran perangkat desa semakin krusial dalam memastikan masyarakat dapat mengakses informasi yang akurat dan pelayanan publik yang lebih efisien (Erwin *et al*, 2024). Tantangan yang dihadapi tidak hanya terkait keterbatasan sumber daya manusia, tetapi juga minimnya pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi desa. Padahal dengan memanfaatkan teknologi informasi, perangkat desa dapat menyebarluaskan kebijakan pemerintah, mengedukasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka, serta mempercepat proses pelayanan publik, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan bantuan sosial. Sehingga dibutuhkan upaya sistematis dalam meningkatkan kompetensi perangkat desa agar mereka dapat menjalankan peran sebagai penghubung informasi dan pelayanan publik dengan lebih baik.

Sosialisasi mengenai peran dan tanggung jawab perangkat desa menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Program ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai aspek teknis administrasi pemerintahan desa, tetapi juga membekali perangkat desa dengan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, serta pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan desa. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Aromatica *et al* (2024) yang menyatakan bahwa sosialisasi merupakan tahapan penting untuk membangun desa dengan revolusi digital. Melalui sosialisasi ini diharapkan perangkat desa dapat lebih proaktif dalam menyebarluaskan informasi, menjembatani kebutuhan masyarakat dengan pemerintah, serta menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan (Powa, *et al*, 2021).

Selain meningkatkan kualitas komunikasi dan koordinasi di tingkat desa, optimalisasi peran perangkat desa juga berkontribusi dalam mempercepat pembangunan di wilayah perdesaan. Pemahaman yang lebih baik mengenai tugas dan fungsinya, perangkat desa dapat mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai program pembangunan, mulai dari pengelolaan dana desa, peningkatan infrastruktur, hingga pemberdayaan ekonomi berbasis komunitas. Keberhasilan sosialisasi ini diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, transparan, dan akuntabel. Bukan tidak mungkin menjadi sebuah desa berbasis collaborative governance (Kirana & Artisa, 2020)

## METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada Kamis, 20 Maret 2025, bertempat di salah satu desa di Kabupaten Bandung Barat. PKM ini dilaksanakan oleh Generasi Muda Forum Komunikasi Dosen (GM FKD) dan diikuti oleh kurang lebih 30 orang perangkat desa, yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua RT, Ketua RW, Lurah, serta para kader desa. Kegiatan PKM ini dilakukan melalui seminar edukatif yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman perangkat desa mengenai peran mereka sebagai penghubung informasi dan pelayanan publik.



Gambar 1. Peserta sedang mengisi daftar hadir sebelum kegiatan dimulai

Seminar ini dilaksanakan secara tatap muka dengan melibatkan narasumber dari berbagai bidang terutama seorang pakar dari FKD yang sudah tiga periode memegang jabatan sebagai ketua RW. Sehingga narasumber memiliki pengetahuan mendalam berbasis pengalaman terhadap berbagai permasalahan di lingkungan sekitar. Kegiatan ini dirancang agar interaktif, sehingga peserta tidak hanya menerima materi secara pasif, tetapi juga dapat berdiskusi dan mengajukan pertanyaan langsung terkait permasalahan yang mereka hadapi dalam menjalankan tugasnya.

Peserta kegiatan ini adalah perangkat desa yang memiliki peran dalam administrasi pemerintahan, pelayanan publik, dan komunikasi dengan masyarakat. Dalam seminar ini, mereka diberikan pemahaman mengenai pentingnya keterbukaan informasi, efektivitas komunikasi dalam pemerintahan desa, serta strategi dalam menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Selain itu, seminar ini juga membahas cara memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, seperti penggunaan sistem informasi desa untuk administrasi kependudukan dan transparansi anggaran.

Materi yang diberikan dalam seminar mencakup beberapa aspek utama, yaitu pemahaman mengenai peran dan fungsi perangkat desa dalam pemerintahan, keterampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kebijakan, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, serta strategi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan desa seperti desa siaga bencana, kader kesehatan, dan pencegahan stunting. Setiap sesi seminar diawali dengan pemaparan materi oleh narasumber, kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab untuk memastikan pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan.



Gambar 2. Peserta mengikuti kegiatan dengan antusias dan penuh perhatian

Untuk mengukur efektivitas kegiatan ini, evaluasi dilakukan secara kualitatif melalui umpan balik dari peserta mengenai pemahaman mereka sebelum dan sesudah seminar. Selain itu, tingkat partisipasi dalam diskusi dan tanya jawab juga menjadi indikator keberhasilan dalam memahami serta menerapkan materi yang diberikan. Melalui metode ini, diharapkan perangkat desa dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dalam menyebarkan informasi, memberikan pelayanan publik yang lebih baik, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi peran perangkat desa sebagai penghubung informasi dan pelayanan publik berjalan dengan baik dan mendapat respons positif dari peserta. Sebagian besar peserta menunjukkan antusiasme dalam mengikuti seminar, terutama pada sesi diskusi dan tanya jawab. Hal ini

menunjukkan bahwa isu transparansi informasi dan peningkatan pelayanan publik masih menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh perangkat desa dalam menjalankan tugasnya. Dari hasil diskusi, teridentifikasi beberapa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam menjalankan perannya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi pemerintahan desa, terutama dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat. Banyak perangkat desa yang masih menggunakan metode komunikasi konvensional, seperti pengumuman lisan di balai desa atau penyampaian informasi dari mulut ke mulut, yang sering kali tidak efektif dan berisiko menimbulkan kesalahpahaman. Selain itu, keterbatasan akses terhadap teknologi informasi juga menjadi tantangan dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik di desa.



Gambar 3. Salah satu peserta menyampaikan tanggapan mengenai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan desa

Materi yang disampaikan dalam seminar memberikan pemahaman yang lebih baik kepada peserta mengenai pentingnya komunikasi yang efektif dalam pemerintahan desa. Peserta mulai menyadari bahwa perangkat desa tidak hanya berfungsi sebagai administrator, tetapi juga sebagai fasilitator dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan pemerintah. Dengan memahami peran ini, peserta diharapkan dapat lebih aktif dalam menyebarkan informasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya masing-masing.

Selain itu, sosialisasi ini juga membahas pentingnya pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan publik. Beberapa perangkat desa yang sebelumnya belum terbiasa menggunakan teknologi mulai memahami manfaat digitalisasi dalam administrasi desa, seperti penggunaan sistem informasi desa untuk pengelolaan data kependudukan dan penyebaran informasi secara lebih cepat melalui media sosial atau website desa. Kesadaran ini menjadi langkah awal dalam modernisasi sistem pemerintahan desa agar lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan melalui umpan balik peserta, sebagian besar merasa bahwa seminar ini memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang tugas dan tanggung jawabnya. Beberapa peserta mengungkapkan bahwa mereka lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta memahami bagaimana cara meningkatkan efektivitas pelayanan publik di desa mereka. Selanjutnya diharapkan perangkat desa dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dalam praktik sehari-hari. Langkah selanjutnya adalah memastikan adanya tindak lanjut, seperti pelatihan lanjutan atau pendampingan dalam penerapan sistem informasi desa, agar perangkat desa dapat terus meningkatkan kompetensi dan memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi ini berhasil meningkatkan pemahaman perangkat desa mengenai peran mereka sebagai penghubung informasi dan pelayanan publik. Peserta menyadari bahwa perangkat desa memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan transparansi informasi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui seminar ini, mereka mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai strategi komunikasi yang efektif, pentingnya keterbukaan informasi, serta pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan layanan administrasi desa. Hasil diskusi menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi perangkat desa adalah kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi dan keterbatasan akses terhadap teknologi informasi. Namun, setelah mengikuti sosialisasi, peserta menjadi lebih siap untuk mengadopsi metode komunikasi yang lebih sistematis dan memanfaatkan teknologi dalam tugas mereka.

Dengan adanya kegiatan ini diharapkan perangkat desa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya. Selain itu, tindak lanjut dalam bentuk pelatihan atau pendampingan lebih lanjut diperlukan agar perangkat desa dapat semakin profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat.

Untuk meningkatkan dampak dari kegiatan PKM disarankan adanya pelatihan langsung dalam penggunaan teknologi administrasi desa serta panduan tertulis sebagai referensi. Pendampingan lanjutan dan evaluasi berkala juga diperlukan agar strategi komunikasi dan transparansi pelayanan publik dapat diterapkan secara berkelanjutan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Perangkat Desa Jambudipa atas dukungan dan fasilitasi yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Penghargaan yang tulus juga disampaikan kepada Generasi Muda Forum Komunikasi Dosen (GM FKD) Ketua FKD Bandung Barat yang sudah memberikan ilmunya serta telah berperan sebagai narasumber dan memberikan wawasan berharga dalam kegiatan ini. Semoga kolaborasi ini dapat terus terjalin dan memberikan manfaat bagi masyarakat serta pengembangan ilmu pengetahuan.

### **REFERENSI**

- Aromatic, D., Santoso, A., Ningsih, Y., Netti, H., Rela, I. Z., Selly, R. N., ... & Oktaviani, E. (2024). *Membangun desa dengan revolusi digital*. Mega Press Nusantara.
- Erwin, E., Erfan, E., & Herwan, H. (2024). Strategi Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dalam Peningkatan Citra Pemerintahan Kabupaten Bangka. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(1), 12-12.
- Kabuam, W., Kebubun, R. J. M., & Hombore, E. (2025). Penguatan Manajemen Pemerintahan Kampung: Strategi Tata Kelola Dan Pelayanan Publik Di Kampung Kelapa Lima Merauke. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(3), 1461-1470.
- Kirana, C. A. D., & Artisa, R. A. (2020). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Collaborative Governance di Kota Batu. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 68-84.
- Naufal, F., & Rahman, K. (2025). Peran Camat Dalam Pembinaan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(2), 26-37.
- Powa, A. A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Governance*, 1(2).
- Sugiman, S. (2018). *Pemerintahan Desa*. Binamulia Hukum, 7(1), 82-95.