

PENGUATAN TRANSFORMASI DIGITAL MASYARAKAT DI ERA NEW NORMAL

Dandi Yohananda Saputra Utama¹, Mustika Ningrum², Ranto Siswanto³

¹²³*Program Studi Informatika, Universitas Indonesia Mandiri*

e-mail: dadnyohnadasaputrautama@uimandiri.ac.id; mustikaningrum@uimandiri.ac.id;
rantosisswanto@uimandiri.ac.id

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat serta mendorong penerapan transformasi digital di era *new normal*. Kegiatan dilaksanakan di Kelurahan Wanasari, Cibitung dengan metode partisipatif, edukatif, dan aplikatif. Tahapan kegiatan meliputi persiapan, sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Fokus kegiatan mencakup optimalisasi layanan publik berbasis digital, pemanfaatan aplikasi kolaborasi untuk kerja dan pembelajaran, serta digitalisasi administrasi desa. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Perangkat desa mulai menerapkan layanan administrasi berbasis digital yang lebih efisien, sementara masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi kolaborasi dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, pengelolaan administrasi desa menjadi lebih terstruktur melalui sistem digital sederhana. Dengan demikian, kegiatan PKM ini memberikan dampak positif dalam mendukung transformasi digital masyarakat secara berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital, literasi digital, layanan publik, administrasi desa, PKM

Abstract

This Community Service Program (PKM) aims to improve digital literacy and promote digital transformation in the *new normal* era. The program was conducted in 2022 in Wanasari Village, Cibitung, using participatory, educational, and practical approaches. The implementation stages included preparation, socialization, training, mentoring, and evaluation. The program focused on optimizing digital-based public services, utilizing collaboration applications for work and learning, and digitizing village administration. The results showed an improvement in community understanding and skills in using digital technology. Village officials began implementing digital-based administrative services more efficiently, while the community was able to utilize collaboration applications in daily activities. In addition, village administrative management became more structured through a simple digital system. Therefore, this program had a positive impact in supporting sustainable digital transformation in the community.

Keywords: digital transformation, digital literacy, public services, village administration, community service

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan publik, pendidikan, dan aktivitas ekonomi. Transformasi digital menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan di berbagai sektor (Vial, 2019). Dalam konteks masyarakat, khususnya di tingkat desa, pemanfaatan teknologi digital

menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan seiring dengan meningkatnya tuntutan akan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Kondisi tersebut semakin diperkuat dengan adanya pandemi COVID-19 yang melanda dunia sejak tahun 2020. Pandemi ini mendorong perubahan pola aktivitas masyarakat menuju era *new normal*, di mana interaksi fisik dibatasi dan berbagai kegiatan dialihkan ke platform digital. Aktivitas seperti pembelajaran, pekerjaan, serta pelayanan publik mulai dilakukan secara daring untuk meminimalkan kontak langsung (Dwivedi et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan utama dalam menjaga keberlangsungan aktivitas masyarakat.

Namun demikian, implementasi transformasi digital di masyarakat masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, khususnya di wilayah desa. Banyak masyarakat yang belum memiliki kemampuan memadai dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal (van Dijk, 2020). Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi serta kurangnya pelatihan juga menjadi hambatan dalam proses adopsi teknologi digital.

Di sisi lain, sistem pelayanan publik di tingkat desa masih banyak dilakukan secara manual, sehingga proses administrasi menjadi kurang efisien, memerlukan waktu yang lama, dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data. Padahal, digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan (Heeks, 2018). Selain itu, kebutuhan akan penggunaan aplikasi kolaborasi dalam mendukung kegiatan kerja dan pembelajaran juga semakin meningkat, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "*Penguatan Transformasi Digital Masyarakat di Era New Normal*" telah dilaksanakan pada tahun 2022 di Kelurahan Wanasari, Cibitung. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, mengoptimalkan layanan publik berbasis digital, serta mendorong pemanfaatan aplikasi kolaborasi dalam aktivitas kerja dan pembelajaran.

Melalui pendekatan edukatif dan partisipatif, program ini diharapkan mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan berkelanjutan di era *new normal*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek kehidupan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, serta nilai bagi masyarakat maupun organisasi. Menurut Vial (2019), transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan strategi, struktur, dan budaya dalam suatu sistem. Dalam konteks masyarakat, transformasi digital berperan penting dalam mendorong peningkatan kualitas layanan publik, akses informasi, serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Di tingkat desa, transformasi digital dapat diwujudkan melalui digitalisasi layanan administrasi, penggunaan sistem informasi desa, serta pemanfaatan teknologi untuk komunikasi dan koordinasi. Penerapan transformasi digital yang tepat dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik (Heeks, 2018).

2.2 Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Menurut Gilster (1997), literasi digital tidak hanya sebatas kemampuan teknis menggunakan perangkat, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis dalam memanfaatkan informasi digital.

Selanjutnya, van Dijk (2020) menyatakan bahwa literasi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan adopsi teknologi di masyarakat. Rendahnya tingkat literasi digital dapat menyebabkan kesenjangan digital (*digital divide*), di mana sebagian masyarakat tidak mampu memanfaatkan teknologi secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan pendampingan menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital di masyarakat.

2.3 Layanan Publik Berbasis Digital

Layanan publik berbasis digital atau *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Heeks (2018), implementasi layanan digital dalam sektor publik dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, serta mempercepat proses pelayanan.

Digitalisasi layanan publik di tingkat desa dapat mencakup pembuatan surat secara online, pengelolaan data penduduk berbasis sistem, serta penyediaan informasi desa melalui platform digital. Dengan adanya layanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor desa, yang sangat relevan terutama pada masa pandemi COVID-19.

2.4 Aplikasi Kolaborasi Digital

Aplikasi kolaborasi digital merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung kerja sama dan komunikasi secara daring. Contohnya meliputi aplikasi rapat online, berbagi dokumen, serta manajemen tugas. Menurut Dwivedi et al. (2020), penggunaan teknologi kolaborasi meningkat secara signifikan selama pandemi sebagai solusi untuk mendukung aktivitas kerja dan pembelajaran jarak jauh.

Pemanfaatan aplikasi kolaborasi memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, fleksibilitas kerja, serta kemudahan dalam koordinasi. Namun, tanpa adanya pelatihan yang memadai, masyarakat cenderung hanya menggunakan teknologi secara terbatas, sehingga potensi manfaatnya tidak dapat dimaksimalkan.

2.5 Digitalisasi Administrasi Desa

Digitalisasi administrasi desa merupakan proses pengelolaan data dan dokumen secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan data. Menurut Laudon dan Laudon (2020), sistem informasi berbasis digital memungkinkan pengelolaan data yang lebih terstruktur, mudah diakses, serta memiliki tingkat keamanan yang lebih baik dibandingkan sistem manual.

Dalam konteks desa, digitalisasi administrasi dapat membantu perangkat desa dalam menyimpan, mengelola, dan mengakses data dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, digitalisasi juga meminimalkan risiko kehilangan data serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*).

3. Metode Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "*Penguatan Transformasi Digital Masyarakat di Era New Normal*" telah dilaksanakan pada tahun 2022 di Kelurahan Wanasari, Cibitung, selama satu bulan. Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif, edukatif, dan aplikatif, di mana masyarakat dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan.

3.1 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait pemanfaatan teknologi digital. Kegiatan ini dilakukan melalui observasi lapangan dan koordinasi dengan perangkat desa setempat. Selain itu, tim juga menyusun materi pelatihan, modul pendampingan, serta mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung kegiatan.

2. Tahap Sosialisasi

Tahap sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan memberikan pemahaman awal kepada masyarakat mengenai pentingnya transformasi digital, khususnya pada masa pandemi COVID-19 dan era *new normal*. Pada tahap ini, tim menyampaikan materi terkait literasi digital, manfaat layanan publik berbasis digital, serta pengenalan aplikasi kolaborasi untuk mendukung aktivitas kerja dan pembelajaran. Kegiatan ini juga disertai dengan diskusi interaktif untuk menggali pemahaman dan kebutuhan peserta.

3. Tahap Pelatihan dan Pendampingan

Tahap ini merupakan inti dari kegiatan PKM, di mana masyarakat diberikan pelatihan secara langsung serta pendampingan dalam penerapan teknologi digital. Kegiatan yang telah dilakukan meliputi:

a. Optimalisasi Layanan Publik Berbasis Digital

Tim memberikan pelatihan kepada perangkat desa terkait penggunaan sistem layanan administrasi digital, termasuk simulasi pembuatan surat menyurat secara elektronik. Selain itu, dilakukan pendampingan dalam implementasi sistem pelayanan agar dapat digunakan secara efektif.

b. Pemanfaatan Aplikasi Kolaborasi Kerja dan Belajar

Peserta diberikan pelatihan penggunaan aplikasi rapat daring, berbagi dokumen, serta manajemen tugas. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mendukung aktivitas kerja dan pembelajaran secara jarak jauh.

c. Digitalisasi Administrasi Desa

Tim melakukan pelatihan pengelolaan data administrasi berbasis digital, termasuk pembuatan sistem arsip digital sederhana. Pendampingan juga dilakukan untuk memastikan data dapat dikelola secara terstruktur, aman, dan mudah diakses.

4. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta, observasi langsung terhadap kemampuan peserta dalam menggunakan teknologi digital, serta penilaian terhadap implementasi sistem yang telah diterapkan di lingkungan desa.

3.2 Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi:

- Pendekatan Partisipatif, yaitu melibatkan masyarakat secara aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan.
- Pendekatan Edukatif, yaitu memberikan pemahaman teoritis dan praktis terkait teknologi digital.
- Pendekatan Praktis (*Learning by Doing*), yaitu peserta langsung mempraktikkan penggunaan teknologi yang diberikan.
- Pendekatan Berkelanjutan, yaitu memberikan pendampingan agar hasil kegiatan dapat terus dimanfaatkan setelah program selesai.

4. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan di Kelurahan Wanasari, Cibitung selama satu bulan pada tahun 2022 telah memberikan berbagai hasil yang signifikan dalam mendukung penguatan transformasi digital masyarakat di era *new normal*. Hasil kegiatan ini dianalisis berdasarkan tahapan pelaksanaan yang telah dilakukan, meliputi sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi.

4.1 Peningkatan Literasi Digital Masyarakat

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terkait penggunaan teknologi digital. Sebelum pelaksanaan kegiatan, sebagian besar peserta hanya menggunakan perangkat digital untuk komunikasi dasar seperti pesan singkat dan media sosial. Namun, setelah mengikuti pelatihan, peserta mulai memahami pemanfaatan

teknologi untuk kebutuhan yang lebih produktif, seperti pengelolaan dokumen, komunikasi formal, serta akses layanan digital.

Berdasarkan hasil evaluasi melalui kuesioner, mayoritas peserta menyatakan bahwa materi yang diberikan mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat van Dijk (2020) yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital merupakan faktor utama dalam mengurangi kesenjangan digital di masyarakat.

4.2 Optimalisasi Layanan Publik Berbasis Digital

Implementasi layanan publik berbasis digital di tingkat desa menunjukkan hasil yang positif. Perangkat desa yang sebelumnya menggunakan sistem manual mulai beradaptasi dengan sistem digital, khususnya dalam pembuatan surat menyurat dan pengelolaan data administrasi.

Dengan adanya pelatihan dan pendampingan, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, risiko kesalahan dalam pencatatan data dapat diminimalkan. Transformasi ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus melakukan kontak langsung, yang sangat penting pada masa pandemi COVID-19.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Heeks (2018) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4.3 Pemanfaatan Aplikasi Kolaborasi

Kegiatan pelatihan aplikasi kolaborasi memberikan dampak yang cukup signifikan, terutama dalam mendukung aktivitas kerja dan pembelajaran jarak jauh. Peserta mulai mampu menggunakan aplikasi rapat daring, berbagi dokumen, serta mengelola tugas secara digital.

Meskipun pada awalnya terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kurangnya pengalaman dan keterbatasan perangkat, namun melalui pendampingan intensif, peserta постепенно mampu beradaptasi. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan *learning by doing* efektif dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

Temuan ini sejalan dengan Dwivedi et al. (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi kolaborasi meningkat secara signifikan selama pandemi dan menjadi solusi utama dalam mendukung aktivitas jarak jauh.

4.4 Digitalisasi Administrasi Desa

Digitalisasi administrasi desa menjadi salah satu capaian utama dalam kegiatan ini. Perangkat desa telah mampu mengelola data secara digital menggunakan sistem arsip sederhana yang telah diperkenalkan selama pelatihan. Data yang sebelumnya disimpan secara manual kini mulai terdokumentasi dengan lebih rapi dan terstruktur.

Manfaat yang dirasakan antara lain kemudahan dalam pencarian data, peningkatan keamanan dokumen, serta efisiensi dalam pengelolaan administrasi. Selain itu, digitalisasi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data.

Hal ini sesuai dengan pendapat Laudon dan Laudon (2020) yang menyatakan bahwa sistem informasi digital mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih akurat.

4.5 Evaluasi dan Kendala Pelaksanaan

Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan, antara lain:

- a. Keterbatasan perangkat teknologi yang dimiliki oleh sebagian peserta
- b. Koneksi internet yang belum stabil di beberapa lokasi
- c. Perbedaan tingkat pemahaman peserta terhadap teknologi digital

Namun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan secara bertahap serta penyesuaian metode pelatihan agar lebih mudah dipahami oleh peserta.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan literasi digital masyarakat, mengoptimalkan layanan publik berbasis digital, serta mendorong pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Program ini juga memberikan dampak positif dalam mendukung adaptasi masyarakat terhadap perubahan di era digital, khususnya pada masa pasca pandemi.

5. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Kelurahan Wanasari, Cibitung telah berjalan dengan baik sesuai dengan rencana. Kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

Perangkat desa telah mulai menerapkan layanan administrasi berbasis digital, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat juga telah mampu memanfaatkan aplikasi kolaborasi untuk mendukung aktivitas kerja dan pembelajaran. Selain itu, pengelolaan administrasi desa telah beralih dari sistem manual ke sistem digital sederhana yang lebih terstruktur.

Secara umum, kegiatan ini berhasil meningkatkan pemanfaatan teknologi digital di lingkungan masyarakat serta memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan aktivitas masyarakat sehari-hari.

Daftar Pustaka

- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., Gupta, B., Lal, B., Misra, S., Prashant, P., Raman, R., Rangarajan, K., Sharma, S. K., Upadhyay, N., & Viglia, G. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life. *International Journal of Information Management*, 55, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102211>
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley.
- Heeks, R. (2018). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. Routledge.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>