



## **PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA DALAM PEMANFAATAN LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH MELALUI APLIKASI BEDAS DIGITAL SERVICE (BDS) DI DESA PANANJUNG KECAMATAN CANGKUANG KABUPATEN BANDUNG**

**Francisca Kristiastuti<sup>1</sup>✉, Aty Susanti<sup>2</sup>**  
[francisca.lulu75@gmail.com](mailto:francisca.lulu75@gmail.com), [aty.susanti@unnur.ac.id](mailto:aty.susanti@unnur.ac.id)

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nurtanio Bandung  
, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nurtanio  
Bandung

### **ABSTRAK**

Penerapan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam tata kelola penyelenggaran pemerintahan. Inovasi pelayanan publik melalui konsep *e-government* merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital, salah satunya adalah aplikasi Bedas Digital Service. Aplikasi ini dirancang untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Bandung. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh Universitas Nurtanio Bandung bertujuan untuk memberikan pemahaman aparatur desa dan masyarakat Desa Pananjung mengenai inovasi tersebut melalui sosialisasi dan pendampingan teknis. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai inovasi layanan publik berbasis digital tersebut. Namun, dalam implementasinya pemerintah desa Pananjung masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai layanan digital dan kompetensi teknis aparatur desa dalam pengelolaan layanan. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi berkelanjutan dan peningkatan kompetensi teknologi informasi bagi aparatur desa guna menjamin keberlanjutan program.

**Kata Kunci:** *e-government*, inovasi layanan publik, Bedas Digital Service

## **ABSTRACT**

*The implementation of digital technology has brought significant changes to governance. Public service innovation through the concept of e-government represents a digital-based governance model, which is the Bedas Digital Service application. This application was designed to optimize population and civil registration administration for Kabupaten Bandung residents. The Community Service Activity by Nurtanio University Bandung is designed to educate these innovations to local government and residents of Desa Pananjung through socialization and technical support. The results of the activity indicate an increase in the understanding of both local government and residents regarding these digital-based public service innovations. The implementation of digital service in Desa Pananjung is challenged by two factors, such as limited public awareness of digital services and insufficient technical competence among digital service management. Therefore, continuous socialization and improvement of information technology competencies for local government are required to ensure the sustainability of the program.*

**Keywords:** *e-government, public sevice innovation, Bedas Digital Service*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini dihadapkan pada dalam kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan, harapan dan kepuasan masyarakat. Pemerintah dihadapkan pada tuntutan masyarakat untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, transparan dan bebas pungutan. Birokrasi yang rumit, layanan yang lambat dan kurangnya transparansi dalam proses layanan menjadi hambatan utama yang membuat rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik selama ini (Ruliyani & Oktarina, 2025). Kondisi ini menimbulkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Penerapan teknologi digital telah membawa perubahan yang besar dalam tata kelola penyelenggaran pemerintahan. Inovasi pelayanan publik melalui konsep *e-government* merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, yang dikutip dari (Walo, Yanuarko , & dkk, 2021) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien serta transparansi pemerintahan. Menurut (Muliawaty & Hendryawan, 2020) *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dalam aspek *good governance*. Melalui penerapan *e-government* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat khususnya di pemerintahan daerah.

Penerapan *e-government* menurut (Rezeki, Wiyatno, & Wulandari, 2025) mencakup beberapa bidang layanan antara lain layanan administrasi berbasis digital, pengelolaan data kependudukan secara elektronik, dan integrasi sistem informasi pemerintahan. Layanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang memiliki peran penting dalam proses kehidupan manusia. Layanan administrasi kependudukan ini meliputi pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta

Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak dan surat keterangan lainnya. Peristiwa kependudukan seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, kematian, perubahan alamat dan peristiwa penting lainnya merupakan peristiwa yang perlu dilaporkan karena membawa dampak pada identitas kependudukan. Penting bagi masyarakat untuk memahami bahwa dokumentasi atas peristiwa kependudukan berfungsi sebagai identitas individu dan memberikan kepastian hukum bagi setiap individu. Tata kelola administrasi kependudukan yang baik akan mendukung pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang tepat sasaran (Christianingsih, 2020). Data kependudukan yang akurat dalam sistem administrasi kependudukan dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan perencanaan pembangunan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Bandung berinovasi melalui pengembangan Aplikasi Bedas Digital Service. Pengembangan inovasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan bagi warga Kabupaten Bandung sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah yang menekankan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Juliarso, 2019) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang ke lokasi.

Desa Pananjung, Kecamatan Cangkuang, Kabupaten Bandung, yang menjadi locus kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat memiliki luas 392,85 Hektar dengan topografi beragam. Desa Pananjung yang berpenduduk 4.120 jiwa dengan 1.050 kepala keluarga, dipimpin oleh Kepala Desa. Akses transportasi tergolong mudah, namun ada beberapa wilayah yang belum terjangkau oleh transportasi umum.

Struktur organisasi Desa Pananjung sudah lengkap dengan pembagian tugas yang jelas bagi aparatur desa. Sebagai kepala desa, ibu Hj. Iis Sutiarsih bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal dengan aparatur desa setempat, diketahui bahwa data kependudukan belum tercatat secara akurat dan penggunaan teknologi informasi sebagai alat administrasi desa pun belum dimanfaatkan secara optimal. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang bersinergi dengan kegiatan Kelompok Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Terintegrasi (KKNMT) Universitas Nurtanio Bandung menilai bahwa kondisi ini perlu diperbaiki melalui pendampingan dan pemberdayaan masyarakat. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi *e-government* guna meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi kependudukan desa. Diharapkan aparatur desa dan masyarakat desa Pananjung dapat berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini dan mendapatkan manfaat jangka panjang dari sosialisasi dan pendampingan teknis yang diberikan.

## **B. METODE**

Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini merupakan kolaborasi strategis antara dosen dan mahasiswa KKNMT Universitas Nurtanio Bandung. Pendekatan yang digunakan adalah metode pemberdayaan masyarakat melalui :

1. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi Bedas Digital Service di Aula Desa Pananjung pada tanggal 21 Agustus 2025.
2. Pembuatan panduan penggunaan aplikasi Bedas Digital Service agar mudah dipahami oleh peserta kegiatan.
3. Pendampingan teknis secara langsung untuk menggunakan aplikasi Bedas Digital Service.

Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas administrasi kependudukan di tingkat desa, membantu percepatan proses pelayanan publik serta meningkatkan ketrampilan penggunaan teknologi informasi bagi aparatur desa dan masyarakat. Pengelolaan data kependudukan yang akurat dan terintegrasi diharapkan dapat berimplikasi pada pembangunan desa yang tepat sasaran.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kualitas admininstrasi kependudukan di tingkat desa melalui implementasi *e-government* tidak hanya menjadi tanggung jawab aparatur desa. Kesadaran masyarakat yang diwujudkan melalui partisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi dan pendampingan teknis akan mendorong pengembangan sistem pemerintahan yang lebih transparan dan efektif (Wicaksana, Asmuni , & dkk, 2025). Berikut ini adalah tahapan kegiatan yang telah dilakukan.

#### 1. Tahap Persiapan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat diawali dengan observasi, wawancara dan diskusi kelompok terfokus. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan aparatur desa, ditemukan efektivitas dalam beberapa layanan publik belum optimal sehingga perlu evaluasi lebih lanjut. Pada bidang layanan kependudukan, pemanfaatan teknologi informasi belum diimplementasikan secara optimal. Pendataan penduduk yang masih dilakukan secara manual menyebabkan proses pencarian data menjadi tidak efisien saat diperlukan. Keterbatasan pemahaman dan kompetensi aparatur desa dalam pemanfaatan teknologi informasi menjadi tantangan dalam optimalisasi

pengelolaan data kependudukan secara sistematis. Hasil wawancara dan diskusi kelompok terfokus (FGD) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, diketahui bahwa masyarakat lebih cenderung memilih datang ke kantor desa untuk keperluan administrasi kependudukan. Penggunaan aplikasi Bedas Digital Service pernah digunakan oleh beberapa orang untuk pembuatan surat keterangan, namun pengguna merasa proses ini lebih memakan waktu dibandingkan datang langsung ke kantor desa.

Situasi ini menjadi tantangan bagi tim Pengabdian Kepada Masyarakat untuk memberikan solusi yang bermanfaat demi peningkatan kualitas layanan kependudukan. Tim menetapkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pendampingan teknis dapat mengatasi tantangan pada layanan publik khususnya layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

## **2. Tahap Pelaksanaan**

Kegiatan sosialisasi pemanfaatan aplikasi Bedas Digital Service dilaksanakan pada tanggal 21 Agustus 2025 di Aula Desa Pananjung. Narasumber dalam kegiatan ini adalah ibu Dr. Aty Susanti, M.Pd., Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nurtanio Bandung. Kegiatan ini diawali dengan penyampaian materi mengenai inovasi digital dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat mengenai layanan berbasis teknologi informasi yang diciptakan untuk memberikan peningkatan layanan agar lebih mudah, cepat dan transparan. Aplikasi Bedas Digital Service adalah inovasi layanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan dan berbagai layanan publik lainnya. Dalam penjelasannya, narasumber menyebutkan bahwa aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa terikat batasan waktu operasional. Melalui sosialisasi ini diharapkan aparatur desa menyadari pentingnya

kemampuan teknologi informasi untuk mendukung implementasi layanan digital.



*Gambar 1 : Penyampaian Materi Aplikasi Bedas Digital Service*

Setelah sosialisasi Aplikasi Bedas Digital Service, tahapan berikutnya adalah pendampingan teknis. Pada tahap ini para peserta diarahkan untuk mengunduh aplikasi Bedas Digital Service melalui Playstore atau akses situs web <https://bds.bandungkab.go.id/>. Selanjutnya peserta dapat melakukan pendaftaran menggunakan alamat e-mail dan mengisi data diri. Jika data isian sudah lengkap, maka layanan Administrasi Kependudukan dan lainnya telah siap digunakan. Pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital dan memastikan bahwa setiap peserta memahami alur registrasi pendaftaran. Menurut (Farida & Ambarwati, 2023) inovasi dianggap berhasil jika implementasi proses dan metodenya menghasilkan perubahan nyata yang membuat pelayanan menjadi lebih efektif,

efisien dan berkualitas.



Gambar 2 : Pendampingan Teknis Aplikasi Bedas Digital Service

### 3. Tahap Evaluasi

Masyarakat dan aparatur desa Desa Pananjung berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Selama sosialisasi berlangsung peserta tidak hanya menerima pengetahuan baru mengenai pentingnya transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, namun berpartisipasi aktif dalam forum diskusi. Keterlibatan yang tinggi melalui interaksi dari peserta menunjukkan kesiapan mereka untuk mengadopsi layanan digital. Tujuannya adalah mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah dan transparan. Menurut (Rochaeni, Fujilestari, & Irawaty, 2024) keberhasilan penerapan *e-government* dapat ditinjau dari beberapa faktor antara lain kesiapan infrastruktur teknologi, komitmen pemerintah, partisipasi masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia.

Keterlibatan aktif peserta saat kegiatan sosialisasi dan pendampingan menunjukkan motivasi yang kuat untuk memanfaatkan layanan *e-government*. Meskipun memiliki potensi yang besar untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah dan transparan, implementasi layanan *e-government* di Desa Pananjung menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Masih banyak masyarakat yang belum mengenal sistem informasi ini, jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan layanan digital menjadi hambatan dalam implementasi layanan ini. Masyarakat yang belum memiliki akses ke teknologi digital, akan membatasi kemampuan mereka untuk berpartisipasi dalam transformasi digital (Mannayong & dkk., 2024), seperti yang dialami oleh sebagian warga Desa Pananjung.

Meskipun dihadapkan pada tantangan yang kompleks, pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan teknis di Desa Pananjung telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai inovasi layanan publik berbasis digital melalui aplikasi Bedas Digital Service. Kegiatan ini mendorong aparatur desa untuk meningkatkan kompetensi di bidang teknologi informasi agar layanan publik berbasis digital dapat diimplementasikan dan pengelolaan layanan digital berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, Kepala Desa Pananjung diharapkan dapat mengalokasikan anggaran yang memadai untuk mendukung program peningkatan ketrampilan dan kompetensi aparatur desa di bidang teknologi informasi secara berkelanjutan.

## **D. SIMPULAN**

Sosialisasi dan pendampingan teknis aplikasi Bedas Digital Service di Desa Pananjung bertujuan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan berbasis teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat dan transparan. Implementasi *e-government* di Desa Pananjung menghadapi beberapa tantangan, pertama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai inovasi layanan administrasi kependudukan; kedua, terbatasnya kemampuan teknis aparatur desa dalam pengelolaan operasional layanan digital. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Selain itu, alokasi anggaran yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung program peningkatan ketrampilan dan kompetensi aparatur desa di bidang teknologi informasi secara berkesinambungan.

## **E. UCAPAN TERIMA KASIH**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat bersinergi dengan Kelompok 7 Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Terintegrasi (KKNMT) Universitas Nurtanio Bandung tahun akademik 2024/2025. Kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala Desa, Aparatur Desa dan Staf Desa Pananjung, Kecamatan Cangkuang, Kabupaten Bandung, serta seluruh civitas akademika Universitas Nurtanio Bandung yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 1-14.
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Optimalisasi e-Government Dalam Penyelenggaraan Adminduk Di Kantor Kecamatan Kepanjen Malang. *Proceeding International Seminar on Islamic Education and Peace* (pp. 186-203). Malang: Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi e-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 19-28.
- Mannayong, J., & dkk. (2024). Transformasi Digital dan Partisipasi Masyarakat: Mewujudkan Keterlibatan Publik yang Lebih Aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 51-72.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 101-112.
- Rezeki, F., Wiyatno, T. N., & Wulandari, N. (2025). *Sistem Informasi Manajemen*. Bekasi: Alungcipta.
- Rochaeni, A., Fujilestari, N. A., & Irawaty, T. (2024). Implementasi e-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024. *Jurnal Wacana Kinerja*, 157-170.
- Ruliyani, & Oktarina, N. (2025). Administrasi Kantor Era Digital : Peluang dan Tantangan Dalam Pelayanan Publik. *Bookchapter Admininstrasi Perkantoran*, 96-109.
- Walo, J., Yanuarko , A., & dkk. (2021). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan , dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Jakarta: Bina Praja Press
- Wicaksana, H. D., Asmuni , M. B., & dkk. (2025). Sosialisasi E-Goverment Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Desa Dadirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. *IKRAITH-ABDIMAS* , 214-222.