

ADOPSI WEBSITE DESA DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DESA MARGO MULYO

Intan Permata Sari^{1(a)}, Adityo Pratikno Ramadhan^{2(b)}, Anita Marianata^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Bengkulu

^aintanpermatasri2003@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

15-06-2025

Diterbitkan Online:

30-09-2025

Kata Kunci:

Difusi Inovasi, Implementasi, Keputusan, Konfirmasi, Layanan Publik, Pengetahuan, Persuasi, Website Desa

Keywords:

Innovation Diffusion, Implementation, Decision, Confirmation, Public Service, Knowledge, Persuasion, Village Website

Corresponding Author:

intanpermatasri2003@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.297>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat telah membuka peluang besar bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mukhsin, 2020; Sinulingga & Nasution, 2024). Pemanfaatan internet sebagai sarana *e-government* bertujuan menghadirkan tata kelola

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan *website* desa dalam meningkatkan layanan publik di Desa Margo Mulyo, Bengkulu Tengah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan analisis isi model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *website* desa tersedia, penggunaannya masih rendah karena keterbatasan literasi digital, akses internet yang tidak stabil, serta kebiasaan masyarakat yang lebih menyukai layanan langsung. Proses adopsi teknologi masih berada pada tahap awal menurut teori difusi inovasi. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian transformasi digital pelayanan publik desa serta memperluas penerapan teori difusi inovasi dengan memasukkan faktor sosial-budaya. Secara praktis, temuan penelitian memberikan rekomendasi kepada pemerintah desa dan pemangku kepentingan untuk memperkuat pelatihan, sosialisasi, dan infrastruktur sebagai upaya mewujudkan tata kelola digital desa yang inklusif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the utilization of village websites in improving public services in Margo Mulyo Village, Central Bengkulu. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observations, and documentation, and then analyzed with Miles and Huberman's content analysis stages. The findings reveal that although the website is available, its use remains low due to limited digital literacy, unstable internet access, and people's preference for direct services. The technology adoption process is still in the early stages according to the diffusion of innovation theory. Theoretically, this research contributes by enriching the discourse on digital transformation in rural public services and expanding the diffusion of innovation framework with socio-cultural factors. Practically, it provides recommendations for local governments and village officials to strengthen training, socialization, and infrastructure as a strategy for inclusive and sustainable digital governance in villages.

yang lebih transparan, akuntabel, serta efisien (Andriyan et al., 2024; Heryan, 2013). Kebijakan nasional melalui InPres No. 3 Tahun 2003 tentang *e-government* dan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa pemerintah, termasuk desa, memiliki kewajiban menyediakan sistem informasi yang mendukung pelayanan publik dan

pembangunan berbasis digital. Oleh karena itu, desa bukan hanya penerima kebijakan, melainkan juga aktor utama dalam transformasi digital pelayanan publik.

Website desa merupakan komponen integral dari sistem informasi desa yang memiliki fungsi sebagai wahana penyampaian informasi, media publikasi resmi, serta sarana komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat umum (Akbar et al., 2019). *Website* desa menjadi salah satu instrumen penting dalam implementasi digitalisasi pedesaan (Rochman et al., 2022). Selain berfungsi sebagai media informasi dan publikasi resmi, *website* desa juga berpotensi mempercepat pelayanan administratif dan membuka ruang partisipasi masyarakat (Agustin et al., 2021).

Di Provinsi Bengkulu terdapat 1.341 desa, namun baru 180 desa yang menerapkan digitalisasi pelayanan publik. Kabupaten Bengkulu Tengah menempati urutan kedua dengan 25 desa digital, atau hanya 17,6% dari total 142 desa yang ada (Erika, 2023). Persentase ini menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat desa masih terbatas.

Tabel 1. Penyebaran Desa Digital di Provinsi Bengkulu

Kabupaten	Desa/Kelurahan
Rejang Lebong	22 Desa
Bengkulu Tengah	25 Desa
Kaur	3 Desa
Bengkulu Selatan	1 Desa
Kepahiang	106 Desa
Bengkulu Utara	20 Desa

Berdasarkan data pada tabel 1, Kabupaten Bengkulu Tengah menempati urutan kedua dalam jumlah desa digital, yaitu sebanyak 25 desa. Jumlah tersebut masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan total keseluruhan desa yang mencapai 142 desa. Persentase desa digital di wilayah ini hanya sebesar 17,6% dari total desa yang ada.

Desa Margo Mulyo berada di wilayah administratif Kecamatan Pondok Kubang, Kabupaten Bengkulu Tengah. Lokasinya memang tidak berdekatan dengan pusat Kota Bengkulu. Namun, desa ini termasuk dalam jajaran 25 desa di Kabupaten Bengkulu Tengah yang telah memanfaatkan teknologi informasi melalui keberadaan situs web resmi desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Sekertaris Desa Bapak Mukiyono dijelaskan bahwa penggunaan *website* desa sebagai sumber informasi dalam pelayanan publik sekaligus mempromosikan potensi desa dalam bentuk sumber daya manusia maupun alam di dalamnya. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah desa ditunjukkan melalui publikasi rutin pada laman resmi desa yang dapat diakses melalui tautan <https://margomulyo-pondokkubang.desa.id/>. Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa ter-cermin dari penyediaan informasi terkait data kependudukan serta rincian anggaran yang ditampilkan secara terbuka pada situs tersebut.



Gambar 1: Statistik Pengunjung Website Desa Margo Mulyo

Gambar 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pada *website* Desa Margo Mulyo mengalami fluktuasi setiap hari. Dalam kurun waktu tertentu, lonjakan jumlah pengunjung terjadi cukup signifikan. Puncak aktivitas kunjungan tercatat mencapai angka 222 hanya dalam satu hingga dua hari. Sepanjang tahun 2020 hingga 2025, total pengakses *website* tersebut tercatat sebanyak 200.633 orang. Capaian ini mencerminkan bahwa keberadaan *website* desa telah berperan sebagai sumber informasi utama bagi masyarakat serta pihak lain, sekaligus menunjukkan adanya peningkatan minat terhadap isi konten yang tersedia.



Gambar 2: Website Resmi Desa Margo Mulyo

Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data lapangan, latar belakang dibangunnya *website* desa di Desa Margo Mulyo dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain letak geografis desa yang cukup jauh dari pusat kota serta kondisi infrastruktur jalan yang bergelombang dan tidak merata. Hal ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses layanan secara langsung ke kantor desa. Oleh karena itu, pengembangan *website* desa dipandang sebagai solusi untuk mempermudah proses pelayanan publik dan penyajian informasi yang lebih efisien serta menjangkau seluruh masyarakat.

Walaupun *website* desa telah tersedia dan menyajikan informasi yang cukup lengkap, masih ditemukan beberapa keterbatasan. Salah satu kekurangannya adalah belum tersedianya fitur interaktif yang dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital tersebut. Dalam penyelenggaraannya pun masih terdapat berbagai kendala teknis dan sosial. Secara umum, permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan *website* desa antara lain adalah minimnya sosialisasi dari pihak perangkat desa mengenai prosedur pelayanan daring. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa layanan administratif, seperti pembuatan berbagai surat tertentu, sebenarnya dapat diakses secara mandiri dari rumah. Akibatnya, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor desa karena merasa lebih familiar dengan cara konvensional. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan utama. Masalah jaringan

internet yang kurang stabil dan gangguan teknis seperti pemadaman listrik menyebabkan terganggunya akses ke *website* desa, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan publik. Di sisi lain, pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan *website*, termasuk prosedur pengunggahan data, masih relatif rendah. Hal ini menimbulkan kebingungan dan keluhan dari masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan digital yang tersedia.

Berdasarkan UU RI No. 6 Tahun 2014 bab IX bagian ketiga pasal 68 tentang 6 komponen peraturan tentang *website* desa, peneliti menemukan bahwa pemerintah desa Margo Mulyo telah menerapkan beberapa pasal perundang-undangan tersebut seperti memberikan hak akses informasi kepada warga desa serta mengembangkan sistem informasi tersebut berdasarkan perencanaan pembangunan dari pemerintah Kabupaten/Kota. Namun pada pelaksanaannya pengembangan sistem informasi di desa Margo Mulyo belum maksimal terutama pada komponen pengembangan perangkat lunak dan jaringan. Hal ini dikarenakan jaringan yang sulit dijangkau di Desa Margo Mulyo serta kurangnya sosialisasi dan pemahaman terkait penggunaan *website* desa dan belum memiliki fitur yang interaktif sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya penerapan *e-government* dan sistem informasi desa (Agustin et al., 2021; Heryan, 2013; Akbar et al., 2019), masih terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana proses adopsi *website* desa berlangsung di tingkat masyarakat. Sebagian besar studi lebih menekankan aspek regulasi dan kesiapan institusional, sementara faktor sosial, budaya, literasi digital, serta kondisi geografis pedesaan relatif kurang mendapat perhatian. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* mengenai dinamika penggunaan *website* desa dalam meningkatkan layanan publik, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan akses internet.

Penelitian ini menghadirkan *novelty* dengan menganalisis optimalisasi *website* desa di Desa Margo Mulyo menggunakan perspektif teori difusi inovasi Everett Rogers. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menyoroti terkait faktor teknis dan sosial-budaya memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara teoretis

dalam memperkaya literatur tentang adopsi inovasi teknologi di pedesaan, serta secara praktis memberikan rekomendasi bagi pemerintah desa dan pemangku kepentingan dalam merancang strategi digitalisasi layanan publik yang lebih inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivis dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Paradigma ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman makna dan pengalaman subjektif masyarakat serta perangkat desa dalam memanfaatkan *website* desa sebagai media layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknis, tetapi juga menafsirkan konteks sosial dan budaya yang melingkupi proses adopsi teknologi.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara terstruktur, serta dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap sembilan informan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria informan mencakup: (1) perangkat desa yang terlibat langsung dalam pengelolaan *website*, (2) kepala desa atau pejabat yang berwenang dalam kebijakan layanan publik, dan (3) masyarakat yang pernah menggunakan atau mengetahui keberadaan *website* desa. Proses rekrutmen informan dilakukan melalui rekomendasi pemerintah desa dan konfirmasi kesediaan informan secara sukarela. Hal ini untuk memastikan bahwa informan memiliki relevansi dengan fokus penelitian dan bersedia berbagi pengalaman secara terbuka.

Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan dari kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat. Triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi lapangan, serta analisis dokumentasi (seperti brosur, foto, dan data dari *website*). Selain itu, diterapkan *member checking*, yakni peneliti mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan agar interpretasi data sesuai dengan maksud sebenarnya. Langkah ini dilaksanakan guna meminimalisasi bias peneliti sekaligus memperkuat kredibilitas temuan.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis isi (*content analysis model*) Miles dan

Huberman melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Guna memperkuat kerangka analisis, penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi Everett Rogers, yang dioperasionalkan dalam lima tahap adopsi: (1) pengetahuan, ditelusuri melalui pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi *website*; (2) persuasi, dianalisis dari respon dan sikap warga terhadap pemanfaatan *website*; (3) keputusan, dieksplorasi melalui pilihan masyarakat untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan digital; (4) implementasi, dilihat dari praktik aktual pemanfaatan *website* oleh warga dan perangkat desa; serta (5) konfirmasi, yang ditelaah melalui evaluasi pengalaman penggunaan dan harapan terhadap keberlanjutan layanan.

Adapun keterbatasan metodologis penelitian ini terletak pada jumlah informan yang relatif terbatas dan masih berfokus pada satu desa, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh konteks desa di Indonesia. Selain itu, kendala teknis seperti kualitas jaringan internet dan keterbatasan waktu penelitian juga berpengaruh pada kelengkapan data. Namun demikian, penelitian ini tetap memberikan gambaran mendalam mengenai dinamika pemanfaatan *website* desa di Desa Margo Mulyo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengetahuan

Kepala Desa Margo Mulyo memandang *website* desa sebagai terobosan penting dalam mendorong keterbukaan informasi publik dan percepatan pelayanan. Dalam gagasannya, *platform* digital ini bisa menghadirkan akses informasi yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Namun, semangat inovasi tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan tingkat kesadaran masyarakat. Sebagian besar warga masih mengandalkan informasi yang diperoleh secara tatap muka melalui pertemuan desa, perangkat RT, atau komunikasi informal. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara penyediaan fasilitas digital dan penerimaan masyarakat, dimana faktor kebiasaan dan rasa percaya pada interaksi langsung masih lebih dominan.

Keterbatasan sosialisasi yang dilakukan perangkat desa membuat informasi mengenai keberadaan dan fungsi *website* belum merata. Walaupun perangkat berusaha menyebarkan informasi melalui rapat, media sosial, atau

publikasi cetak, penyerapannya berbeda-beda antar kelompok. Warga dengan literasi digital rendah atau tidak memiliki perangkat akses umumnya tidak memahami cara menggunakan *website*, sehingga tidak menjadikannya prioritas. Kesenjangan ini diperparah dengan kondisi geografis desa yang cukup jauh dari pusat kota dan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga akses digital hanya dapat dinikmati kelompok tertentu.

Fenomena ini menimbulkan dinamika sosial antara perangkat desa dan masyarakat. Perangkat desa berupaya keras mendorong pemanfaatan *website* agar sejalan dengan visi digitalisasi, tetapi masyarakat masih memandang interaksi langsung lebih praktis dan terpercaya. Relasi kuasa pun terlihat ketika perangkat mendominasi dalam penyediaan informasi, sementara masyarakat bergantung sebagai penerima pasif. Oleh sebab itu, tahap pengetahuan dalam difusi inovasi belum menghasilkan kesadaran kolektif yang kuat, melainkan justru memperlihatkan ketimpangan akses dan preferensi yang berbeda antar kelompok sosial.

Persuasi

Rendahnya ketertarikan masyarakat untuk memanfaatkan *website* desa menjadi tantangan serius. Kepala desa menyadari bahwa persoalan utamanya bukan sekedar teknis, melainkan juga berkaitan dengan pola kebiasaan warga yang terbiasa mengandalkan komunikasi tatap muka. Budaya lokal yang mengutamakan interaksi langsung dianggap lebih menjamin kepastian layanan dan memperkuat rasa kebersamaan. Situasi ini menunjukkan adanya resistensi kultural, dimana inovasi digital dipandang belum sesuai dengan berbagai nilai yang sudah mapan di masyarakat.

Perangkat desa telah berusaha melakukan berbagai strategi persuasi melalui sosialisasi formal maupun nonformal. Pertemuan rutin, penyebaran informasi lewat grup media sosial, dan pemasangan pengumuman di balai desa menjadi media utama. Namun, hasilnya masih terbatas karena mayoritas warga belum terdorong untuk mengubah perilaku. Informasi yang disampaikan cenderung satu arah tanpa adanya keterlibatan aktif dari masyarakat. Akibatnya, upaya persuasi gagal menumbuhkan rasa memiliki terhadap inovasi yang diperkenalkan.

Resistensi ini juga menimbulkan ketegangan tersendiri. Perangkat desa merasa sudah

maksimal dalam memberikan sosialisasi, tetapi masyarakat menilai layanan langsung masih lebih praktis. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor teknis seperti jaringan internet atau perangkat hanya sebagian dari masalah, sementara faktor budaya dan preferensi sosial lebih berpengaruh. Oleh karena itu, tahap persuasi belum mampu menggeser paradigma masyarakat menuju adopsi teknologi, justru memperlihatkan benturan antara ekspektasi perangkat desa dan kebiasaan warga.

Keputusan

Keputusan masyarakat dalam menggunakan atau tidak menggunakan *website* desa sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, budaya, dan psikologis. Kepala desa menilai mayoritas warga lebih memilih layanan langsung karena dianggap lebih mudah, familiar, dan minim risiko. Dengan pola ini, inovasi teknologi digital belum menjadi pilihan utama, melainkan hanya sebagai alternatif yang jarang dipertimbangkan. Keputusan tersebut mencerminkan bahwa manfaat relatif dari *website* belum sepenuhnya dirasakan oleh warga.

Perangkat desa menyoroti keterbatasan akses perangkat dan jaringan sebagai hambatan utama. Tidak semua rumah tangga memiliki HP atau koneksi internet, sehingga *website* sulit diakses. Selain itu, jumlah operator yang terbatas membuat pembaruan *website* tidak konsisten, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat. Persepsi ini menyebabkan *website* dianggap kurang responsif dan tidak relevan dengan kebutuhan sehari-hari.

Di sisi masyarakat, keputusan juga dipengaruhi oleh faktor diferensiasi sosial. Generasi muda yang lebih melek teknologi cenderung lebih berani mencoba, sementara kelompok usia lanjut lebih memilih jalur konvensional. Perempuan dan warga dengan status sosial rendah juga menghadapi hambatan lebih besar karena keterbatasan akses perangkat dan literasi digital. Keputusan ini memperlihatkan bahwa adopsi inovasi di pedesaan tidak berjalan seragam, melainkan ditentukan oleh faktor usia, gender, status sosial, dan kondisi ekonomi yang membentuk pola penerimaan berbeda.

Implementasi

Meskipun keterbatasan adopsi masih ada, perangkat desa mulai mengintegrasikan *website* dengan sistem OpenSID untuk mempercepat

pelayanan administrasi. Layanan surat menyurat dapat dilakukan lebih cepat dan efisien, meskipun hanya sebagian warga yang nyata memanfaatkannya. Bagi perangkat desa, keberadaan *website* menjadi bukti kemajuan administrasi, tetapi bagi warga, manfaatnya belum terasa merata.

Pengelolaan *website* umumnya dilakukan oleh satu atau dua perangkat saja, sehingga konten tidak selalu diperbarui. Minimnya fitur interaktif juga membuat masyarakat enggan terlibat lebih jauh. Dari perspektif warga, *website* masih dirasa kurang ramah pengguna, apalagi dengan koneksi internet yang sering bermasalah. Akibatnya, banyak masyarakat tetap memilih datang langsung ke kantor desa untuk mengurus kebutuhan administrasi.

Kondisi ini menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan inovasi digital. Perangkat desa memegang kendali atas sistem dan informasi, sementara masyarakat berada di posisi penerima layanan yang pasif. Relasi kuasa ini menciptakan ketidakseimbangan, dimana keberhasilan teknis implementasi lebih dirasakan oleh pemerintah desa dibandingkan masyarakat umum. Hal ini menandakan bahwa tahap implementasi masih menghadapi hambatan besar dalam menjangkau seluruh lapisan warga.

Konfirmasi

Pada tahap konfirmasi, baik perangkat desa maupun masyarakat menyampaikan aspirasi untuk pengembangan lebih lanjut. Kepala desa berharap *website* memiliki fitur baru seperti pengaduan *online*, sementara perangkat menekankan perlunya dukungan teknis dan anggaran. Namun, keterbatasan dana, SDM, dan dukungan eksternal menjadi hambatan yang sulit diatasi.

Masyarakat menginginkan *website* yang lebih sederhana, praktis, dan bisa digunakan untuk pengurusan administrasi dari rumah. Kelompok tertentu berharap ada pendampingan teknis agar mereka tidak merasa kesulitan. Aspirasi ini memperlihatkan bahwa harapan terhadap digitalisasi tetap ada, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada strategi yang inklusif.

Oleh karena itu, tahap konfirmasi memperlihatkan tarik menarik antara keterbatasan teknis pemerintah desa dan kebutuhan sosial masyarakat. Perangkat desa berusaha mengembangkan layanan dengan sumber daya terbatas, sementara masyarakat menginginkan pengalaman digital yang lebih ramah. Fenomena ini menegaskan bahwa keberlanjutan pemanfaatan *website* desa tidak bisa dilepaskan dari kemampuan desa mengakomodasi keragaman kebutuhan sosial dan budaya.

Tabel 2. Temuan Tematik Berdasarkan Tahapan Adopsi Difusi Inovasi

Tahapan Adopsi	Informan Utama	Masalah Utama	Potensi Solusi
Pengetahuan	Masyarakat	Minimnya sosialisasi dan literasi digital.	Peningkatan literasi digital dan kampanye informasi.
Persuasi	Kepala desa, perangkat desa	Informasi belum merata, masyarakat belum terdorong untuk mencoba.	Pemanfaatan media kreatif dan tatap muka.
Keputusan	Masyarakat	Rendahnya akses teknologi dan keterbatasan operator.	Pelatihan digital dan penyediaan perangkat.
Implementasi	Seluruh informan	Keterbatasan update konten dan fitur interaktif.	Penguatan sistem dan penambahan fitur layanan.
Konfirmasi	Seluruh informan	Keterbatasan dana, SDM, dan intensitas pengelolaan.	Kerja sama dengan pihak luar dan optimalisasi anggaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* desa di Margo Mulyo belum optimal meskipun infrastruktur digital tersedia. Resistensi masyarakat terhadap inovasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan teknis seperti jaringan internet yang lemah atau keterampilan digital yang

rendah, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya. Relasi kuasa terlihat ketika perangkat desa menguasai akses dan kendali atas *website*, sementara masyarakat berada di posisi penerima informasi yang cenderung pasif. Norma budaya lokal yang menekankan interaksi tatap muka dan kedekatan sosial

membuat layanan konvensional tetap lebih dipercaya. Selain itu, faktor geografis desa yang relatif jauh dari pusat kota dengan kondisi jaringan yang tidak stabil memperkuat alasan warga untuk tetap mengandalkan cara lama. Situasi ini menggambarkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga harus dinegosiasikan dengan realitas sosial dan budaya masyarakat desa.

Jika dikaitkan dengan teori difusi inovasi Rogers, adopsi *website* desa masih terhenti di tahap pengetahuan dan persuasi. Rendahnya persepsi manfaat relatif, ketidakpahaman teknis, serta ketidaksesuaian inovasi dengan kebiasaan lokal menjadi penghambat utama untuk melangkah ke tahap keputusan dan implementasi. Lebih jauh, penelitian ini menemukan adanya diferensiasi antar kelompok masyarakat dalam menerima inovasi, yaitu generasi muda dengan akses perangkat lebih mudah cenderung lebih terbuka, sementara kelompok usia lanjut, perempuan, dan warga dengan status sosial rendah lebih memilih jalur konvensional. Fenomena ini memperlihatkan adanya ketimpangan digital yang berpotensi memperlebar kesenjangan dalam pelayanan publik. Bukannya meningkatkan inklusi, inovasi justru berisiko menambah eksklusi sosial jika strategi digitalisasi desa tidak memperhatikan keragaman latar belakang warganya. Resistensi masyarakat bukan sekedar persoalan teknis, melainkan juga refleksi dari preferensi budaya dan ketidaksetaraan sosial.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil studi ini memperkuat temuan Agustin et al. (2021) yang menekankan pentingnya sistem informasi desa dalam mewujudkan transparansi dan efektivitas pemerintahan desa. Namun, penelitian ini memperluas perspektif dengan menambahkan dimensi geografis dan hambatan teknis yang dihadapi desa terpencil seperti Margo Mulyo. Hal ini menjadikannya berbeda dari kajian Heryan (2013) yang lebih berfokus pada kesiapan institusional dan regulasi *e-government*. Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan Jalma et al. (2019) yang menyoroti pentingnya adaptasi lokal dalam inovasi pelayanan publik, tetapi penelitian ini juga menunjukkan bahwa tanpa dukungan literasi digital dan pendampingan berkelanjutan, adaptasi tersebut sulit memberikan dampak maksimal. Perbedaan

lainnya tampak dengan studi Yuliana et al. (2020) yang menekankan pada keberhasilan inovasi berbasis pelayanan kesehatan, sementara pada kasus Desa Margo Mulyo, inovasi digital menghadapi resistensi masyarakat akibat keterbatasan akses dan budaya yang lebih menyukai layanan tatap muka. Perbandingan ini menegaskan bahwa konteks sosial dan geografis menjadi bagian penting dalam keberhasilan adopsi inovasi di berbagai desa.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi (*theoretical contribution*) dalam memperluas penerapan teori difusi inovasi dengan menunjukkan bahwa proses adopsi di desa terpencil tidak hanya bergantung pada faktor teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial-budaya, kebiasaan masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur. Implikasi teoretis dari temuan ini adalah perlunya memperluas model difusi inovasi dengan memasukkan faktor literasi digital dan preferensi budaya lokal sebagai determinan penting dalam keberhasilan adopsi teknologi di sektor publik. Dari sisi kebijakan (*policy implications*), penelitian ini menekankan bahwa strategi digitalisasi desa tidak dapat hanya berfokus pada penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga harus diiringi program pemberdayaan masyarakat, peningkatan kapasitas SDM perangkat desa, serta kebijakan insentif bagi desa yang berhasil mengoptimalkan *website* sebagai media layanan publik. Dengan demikian, transformasi digital di pedesaan dapat berjalan lebih inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan *website* desa sebagai media pelayanan publik di Desa Margo Mulyo belum sepenuhnya mampu mendorong transformasi digital secara optimal. Walaupun infrastruktur teknologi telah tersedia, pemanfaatannya masih terbatas karena rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, serta belum tersedianya dukungan memadai dari sisi jaringan internet maupun kualitas sumber daya manusia perangkat desa. Berdasarkan perspektif teori difusi inovasi Everett Rogers, proses adopsi *website* desa baru berada pada tahap pengetahuan dan persuasi, sementara masyarakat belum sepenuhnya melihat kemanfaatan relatif serta kesesuaian layanan digital dengan kebutuhan dan kebiasaan

mereka. Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi teknologi informasi di tingkat pedesaan tidak semata ditentukan oleh kesiapan teknis, melainkan juga dipengaruhi oleh kondisi sosial, budaya, dan preferensi masyarakat terhadap layanan tatap muka. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa integrasi teknologi dalam pelayanan publik desa hanya dapat berhasil jika dibarengi dengan pemberdayaan masyarakat, peningkatan literasi digital, serta strategi sosialisasi yang berkelanjutan dan adaptif terhadap karakteristik lokal.

Sebagai rekomendasi, penelitian ini memberikan beberapa kontribusi penting. Secara teoretis, studi ini memperkaya teori difusi inovasi dengan menambahkan perspektif bahwa faktor sosial-budaya, preferensi masyarakat, dan literasi digital menjadi determinan utama dalam adopsi teknologi publik di pedesaan. Adapun keterbatasan penelitian terletak pada lingkup kajian yang hanya difokuskan pada satu desa dan jumlah informan yang relatif terbatas, sehingga temuan belum sepenuhnya dapat digeneralisasi. Untuk agenda penelitian masa depan, disarankan dilakukan studi komparatif di beberapa desa dengan tingkat kesiapan digital berbeda serta penelitian longitudinal untuk melihat perubahan perilaku masyarakat dalam jangka panjang. Secara praktis, implikasi yang dapat diterapkan antara lain: (1) pemerintah desa menyederhanakan antarmuka *website*, menambah fitur interaktif, serta menyelenggarakan pelatihan rutin bagi masyarakat dan perangkat desa; (2) pemerintah daerah menyediakan infra-struktur digital yang lebih merata serta memberikan insentif bagi desa yang berhasil mengoptimalkan *website*; (3) masyarakat desa didorong meningkatkan partisipasi melalui program literasi digital berbasis komunitas; dan (4) pemangku kepentingan lain, termasuk mitra teknologi dan lembaga pendidikan, dapat memberikan dukungan teknis serta inovasi berkelanjutan. Dengan berbagai langkah tersebut, transformasi digital pelayanan publik di desa diharapkan dapat berjalan lebih inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, W., Rio, U., Muzawi, R., Nasution, T., & Haryono, D. (2021). Penguatan Pengelolaan Website Desa untuk

Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Pasir Baru Rokan Hulu. *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), 8–17.

Akbar, M. F., Jaya, F. H., & Putubasai, E. (2019). Implementasi Website Desa dalam Pemberian Pelayanan Informasi Pembangunan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 1(1), 42–51.

Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24–35.

Erika, D. M. (2023). *180 Desa di Bengkulu Sudah Berbasis Digital, Penerapan Maksimal Ada di Kabupaten Ini*. Rbtv.Disway.Id.
<https://rbtv.disway.id/read/13194/180-desa-di-bengkulu-sudah-berbasis-digital-penerapan-maksimal-ada-di-kabupaten-ini>

Heryan, T. (2013). Risk Taking of Czech Banks. *Procedia Economics and Finance*, 5, 318–325.

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web Opensid dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24–37.

Mukhsin. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15.

Rochman, G. P., Akliyah, L. S., & Burhanuddin, H. (2022). Digitalisasi Desa di Desa Cikole Lembang. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 181–197.

Sinulingga, S. P. B., & Nasution, M. I. P. (2024). Analysis of Challenges and Opportunities in the Development of Information and Communication Technology in the Digital Era: Future

Perspective. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(12), 25–35.

Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2020).
Inovasi Pelayanan Kesehatan Public

Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care's
di Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu
Administrasi Publik)*, 8(1), 265–271.