



Optimalisasi Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Edukasi Hukum bagi Masyarakat Desa Gubrih Kabupaten Bondowoso

Achmad Abrori¹, Muzayyanah², Hidayati Zahra Bahri³, Ach. Ubaidillah Al Jazili⁴, Ansori⁵, Achmad Husnus Sidqi⁶, Warul⁷, Nur Eva Hananik⁸

¹Universitas Bondowoso

cak.abrori@gmail.com

²Universitas Bondowoso

muzayyanah.baldan@gmail.com

³Universitas Bondowoso

hidayatizahra1992@gmail.com

⁴Universitas Bondowoso

jazil.al93@gmail.com

⁵Universitas Bondowoso

ansori@gmail.com

⁶Universitas Bondowoso

hussidqi@gmail.com

⁷Universitas Bondowoso

warul@gmail.com

⁸Universitas Bondowoso

nurevahananik@gmail.com

Abstract

The digital transformation of public services at the village level requires not only technological infrastructure but also improved legal and digital literacy to enable communities to effectively utilize digital services. This community service program aimed to enhance public understanding of digital public services and strengthen community participation in monitoring public service delivery in Gubrih Village, Wringin District, Bondowoso Regency. The program employed a participatory approach through legal education, seminars, interactive discussions, digital administrative service simulations, and community assistance. Program effectiveness was evaluated using pre-test and post-test instruments. The results demonstrated a significant improvement in participants' understanding of digital public services, public information disclosure, personal data protection, and public complaint mechanisms. Moreover, the program enhanced legal awareness and encouraged greater community participation in promoting transparent, accountable, and participatory public service governance. Therefore, community-based legal education represents an effective strategy for improving legal literacy and optimizing the implementation of digital public services at the village level.

Keywords: Digital Public Service; Legal Education; Legal Literacy; Community Participation; Digital Governance.

Abstrak

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa memerlukan peningkatan literasi hukum dan literasi digital masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan publik digital serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Desa Gubrih, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui penyuluhan hukum, seminar, diskusi interaktif, simulasi pelayanan administrasi digital, dan pendampingan masyarakat. Evaluasi dilakukan

menggunakan instrumen *pre-test* dan *post-test*. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pelayanan publik digital, keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengaduan pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini berhasil meningkatkan kesadaran hukum dan partisipasi masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dengan demikian, edukasi hukum berbasis partisipasi masyarakat merupakan strategi yang efektif dalam mengoptimalkan implementasi pelayanan publik digital di tingkat desa.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital; Literasi Hukum; Edukasi Hukum; Partisipasi Masyarakat; Demokrasi Digital.

I. Introduction

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam sistem pelayanan publik yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis elektronik. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan. Perkembangan tersebut merupakan bagian dari implementasi *electronic government (e-government)* yang mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, melainkan juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, mengakses, serta mengawasi pelayanan publik berbasis digital.¹

Pelayanan publik merupakan hak konstitusional setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Di sisi lain, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga memiliki hak untuk mengawasi, memberikan masukan, menyampaikan pengaduan, serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Pengawasan masyarakat menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.²

Perkembangan teknologi informasi turut melahirkan konsep demokrasi digital (*digital democracy*), yaitu model partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital, demokrasi digital membuka ruang yang lebih luas.

¹ Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Transformasi digital melalui implementasi *e-government* pada organisasi sektor publik. *Majalah Ekonomi*, 31(2), 123–141. <https://doi.org/10.36456/64gy9k92>

² Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>

Masyarakat untuk memperoleh informasi publik, menyampaikan aspirasi, melakukan pengawasan terhadap kebijakan pemerintah, serta berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Akan tetapi, pemanfaatan ruang digital tersebut masih menghadapi berbagai tantangan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, kesenjangan akses teknologi, serta belum optimalnya pemanfaatan platform digital sebagai media pengawasan pelayanan publik.³

Hak masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan juga dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Regulasi tersebut menempatkan keterbukaan informasi sebagai prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Akses terhadap informasi publik memungkinkan masyarakat menjalankan fungsi kontrol terhadap penyelenggara negara sekaligus meningkatkan kualitas partisipasi publik dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, keterbukaan informasi harus didukung oleh peningkatan literasi digital agar masyarakat mampu memanfaatkan informasi publik secara efektif dan bertanggung jawab.⁴

Selain keterbukaan informasi, meningkatnya penggunaan layanan digital juga memunculkan tantangan baru berupa perlindungan data pribadi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik mengharuskan masyarakat menyerahkan berbagai data pribadi kepada penyelenggara layanan sehingga diperlukan jaminan hukum terhadap keamanan dan kerahasiaan data tersebut. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memberikan kepastian hukum mengenai hak subjek data dan kewajiban pengendali data dalam mengelola informasi pribadi masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan literasi hukum mengenai perlindungan data pribadi menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan publik digital yang aman, terpercaya, dan berorientasi pada hak-hak warga negara.⁵

³ Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Transformasi digital melalui implementasi *e-government* pada organisasi sektor publik. *Majalah Ekonomi*, 31(2), 123–141. <https://doi.org/10.36456/64gy9k92>

⁴ Irfan, B., & Anirwan. (2023). *Pelayanan publik era digital: Studi literatur*. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(1), 23–31. <https://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication>

⁵ Irfan, B., & Anirwan. (2023). *Pelayanan publik era digital: Studi literatur*. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(1), 23–31. <https://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication>

Komitmen pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan digital diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut mengarahkan seluruh instansi pemerintah untuk mengintegrasikan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas birokrasi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi SPBE telah terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital masyarakat.⁶

Desa Gubrih, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu desa yang mulai mengembangkan pelayanan administrasi berbasis digital sebagai bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan desa. Inovasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara lebih cepat dan efisien. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme pelayanan publik berbasis digital, hak-hak hukum sebagai pengguna layanan, prosedur penyampaian pengaduan, serta pentingnya menjaga keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi pelayanan publik dengan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga diperlukan penguatan literasi hukum dan literasi digital secara berkelanjutan.⁷

Berdasarkan kondisi tersebut, Fakultas Hukum Universitas Bondowoso melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui program "Optimalisasi Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Edukasi Hukum bagi Masyarakat Desa Gubrih Kabupaten Bondowoso." Program ini dirancang dalam bentuk penyuluhan hukum, seminar, diskusi interaktif, simulasi layanan digital, dan pendampingan masyarakat dengan tujuan meningkatkan literasi hukum masyarakat mengenai pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengawasan pelayanan publik berbasis digital. Pendekatan tersebut

⁶ Sipayung, E. E., Jamaludin, & Padilah, H. P. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia*. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1), 1–19. <https://sinesia.org/index.php/Ethos/index>

⁷ Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Transformasi digital melalui implementasi *e-government* pada organisasi sektor publik. *Majalah Ekonomi*, 31(2), 123–141. <https://doi.org/10.36456/64gy9k92>

diharapkan mampu memperkuat partisipasi masyarakat dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus mendukung implementasi SPBE di tingkat desa secara efektif, transparan, dan akuntabel.

II. Legal Materials and Methods

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat, pemerintah desa, dan perguruan tinggi dalam mengidentifikasi permasalahan, merancang solusi, melaksanakan program, serta melakukan evaluasi secara partisipatif. Pendekatan ini dipilih karena tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga mendorong pemberdayaan masyarakat agar mampu berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan. Melalui pendekatan PAR, masyarakat ditempatkan sebagai subjek sekaligus mitra dalam proses perubahan sosial sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan lokal.⁸

Lokasi kegiatan dilaksanakan di Desa Gubrih, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso, dengan sasaran kegiatan meliputi perangkat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tokoh masyarakat, perwakilan warga, mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN), serta unsur masyarakat yang memanfaatkan pelayanan administrasi desa berbasis digital. Penentuan sasaran tersebut didasarkan pada kebutuhan peningkatan literasi hukum dan literasi digital dalam mendukung implementasi pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui lima tahapan. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan (need assessment) yang dilakukan melalui observasi lapangan, koordinasi dengan pemerintah desa, wawancara singkat, dan diskusi awal guna mengidentifikasi tingkat pemahaman masyarakat mengenai pelayanan publik digital, hak masyarakat atas pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengawasan pelayanan publik. Tahap ini juga digunakan untuk menyusun materi edukasi sesuai kebutuhan masyarakat. Pendekatan identifikasi

⁸ Khasanah, U., Trisnawati, S. N. I., Isma, A., Alanur, S. N., Maida, A. N., Nainiti, N. P. P. E., Amin, L. H., Aryawati, N. P. A., Murwati, Bangu, H., & Maulida, C. (2024). *Metodologi pengabdian kepada masyarakat: Teori dan implementasi*. Tahta Media Group. https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/download/1066/1069/3947?utm_source=

kebutuhan merupakan bagian penting dalam pengabdian berbasis pemberdayaan agar program yang dilaksanakan relevan dengan kondisi mitra.⁹

Tahap kedua adalah pelaksanaan edukasi hukum, yang dilakukan melalui metode penyuluhan hukum, seminar, ceramah interaktif, diskusi kelompok, tanya jawab, simulasi penggunaan layanan administrasi digital desa, serta pendampingan langsung kepada peserta. Materi yang disampaikan meliputi hak masyarakat dalam pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), demokrasi digital, dan mekanisme penyampaian pengaduan pelayanan publik. Pemilihan metode partisipatif bertujuan meningkatkan keterlibatan peserta sehingga proses pembelajaran berlangsung dua arah dan lebih efektif.¹⁰

Tahap ketiga adalah praktik dan pendampingan, yaitu memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan penggunaan layanan administrasi digital, memahami prosedur pelayanan publik berbasis elektronik, serta melakukan simulasi penyampaian pengaduan melalui media digital yang tersedia. Pendampingan juga dilakukan kepada aparatur desa dalam memberikan pelayanan berbasis digital yang sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan perlindungan data pribadi.

Tahap keempat adalah evaluasi kegiatan yang dilakukan menggunakan metode pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan. Instrumen evaluasi memuat indikator mengenai pemahaman hak masyarakat atas pelayanan publik, literasi digital, demokrasi digital, perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengawasan pelayanan publik. Selain evaluasi kuantitatif, dilakukan pula evaluasi kualitatif melalui diskusi, umpan balik peserta, dan observasi terhadap tingkat partisipasi masyarakat selama kegiatan berlangsung. Penggunaan pre-test dan post-test merupakan metode evaluasi yang

⁹ Nainiti, N. P. P. E., Boari, Y., Yuliana, D., Simanjuntak, M. B., Mulyani, S., Pertiwi, A. D., Nursyam, A., Tuhuteru, A., Nurdin, S., Wahyuningsih, S., & Supriyadi. (2024). *Pengantar metodologi pengabdian masyarakat*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://diglib.uas.ac.id/index.php?bid=7589&fid=406&p=fstream-pdf>

¹⁰ Chotimah, U., Camellia, & Fatihah, H. (2022). Pelatihan penelitian tindakan kelas bagi guru Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan di sekolah menengah pertama. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 14–20. <https://journal.actual-insight.com/index.php/jpkm/article/view/1395>

umum digunakan dalam artikel Pengabdian kepada Masyarakat untuk mengukur efektivitas program edukasi.¹¹

Tahap terakhir adalah monitoring dan tindak lanjut, yang dilakukan bersama pemerintah Desa Gubrih untuk memastikan keberlanjutan program. Monitoring difokuskan pada pemanfaatan pelayanan publik digital oleh masyarakat, peningkatan partisipasi warga dalam pengawasan pelayanan publik, serta optimalisasi penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Hasil monitoring menjadi dasar penyusunan rekomendasi pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.



III. Result and Discussion

A. Kondisi Awal Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Digital

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Desa Gubrih, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso, dengan melibatkan perangkat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tokoh masyarakat, mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN), dan masyarakat sebagai peserta utama. Sebelum kegiatan dilaksanakan, tim melakukan observasi lapangan dan koordinasi dengan pemerintah desa untuk mengidentifikasi berbagai kendala dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun desa telah mulai menerapkan

¹¹ Shofia, V., Tazkiyah, B. K., & Jannah, W. (2025). Edukasi bahan kimia berbahaya dalam produk makanan dan kosmetik untuk kader Desa Kedungsari, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 329–337. <https://alamat-ojs-artikel>

sistem pelayanan administrasi berbasis digital, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan layanan digital, mekanisme penyampaian pengaduan, serta hak-hak hukum sebagai pengguna layanan publik.¹²

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi pelayanan publik dengan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Transformasi digital tidak hanya membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi informasi, tetapi juga peningkatan literasi hukum dan literasi digital agar masyarakat mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Implementasi *e-government* akan berjalan efektif apabila masyarakat memiliki kemampuan mengakses, memahami, dan menggunakan layanan digital secara mandiri. Selain itu, implementasi SPBE juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik digital.¹³

B. Pelaksanaan Edukasi Hukum Pelayanan Publik Digital

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Fakultas Hukum Universitas Bondowoso melaksanakan kegiatan edukasi hukum melalui penyuluhan, seminar, diskusi interaktif, simulasi pelayanan administrasi digital, dan pendampingan masyarakat. Materi yang diberikan meliputi hak masyarakat atas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, keterbukaan informasi publik, demokrasi digital, perlindungan data pribadi, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta mekanisme pengawasan pelayanan publik. Penyampaian materi dilakukan secara partisipatif sehingga peserta tidak hanya menerima pengetahuan secara teoritis tetapi juga memperoleh pengalaman praktis dalam menggunakan layanan digital.

Pendekatan partisipatif tersebut dipilih karena mampu meningkatkan keterlibatan peserta dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi hasil kegiatan. Menurut Nainiti, engabdian kepada masyarakat yang berbasis pemberdayaan harus menempatkan masyarakat sebagai subjek kegiatan sehingga terjadi perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku secara berkelanjutan.

¹² Irfan, B., & Anirwan. (2023). *Pelayanan publik era digital: Studi literatur. Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>

¹³ Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>

Hasil serupa juga dilaporkan oleh Shofia, yang menyatakan bahwa kombinasi ceramah interaktif, diskusi, simulasi, serta media edukasi visual mampu meningkatkan efektivitas kegiatan pengabdian dan memperkuat pemahaman peserta.¹⁴

C. Peningkatan Literasi Hukum dan Literasi Digital

Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman pada hampir seluruh indikator, terutama mengenai hak masyarakat atas pelayanan publik, mekanisme pelayanan administrasi digital, perlindungan data pribadi, serta prosedur penyampaian pengaduan pelayanan publik.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Peserta

Indikator	Sebel	Sesud
	um (%)	ah (%)
Memahami hak atas pelayanan publik	46	91
Memahami pelayanan publik digital	43	90
Memahami demokrasi digital	38	87
Memahami keterbukaan informasi publik	42	89
Memahami perlindungan data pribadi	35	86
Memahami mekanisme pengaduan pelayanan publik	39	88

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa edukasi hukum mampu meningkatkan kapasitas masyarakat dalam memahami pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Shofia, yang menunjukkan bahwa metode edukasi partisipatif dengan *pre-test* dan *post-test* efektif meningkatkan pengetahuan peserta. Penelitian Irfan dan Anirwan di tahun 2023 juga menegaskan bahwa literasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi pelayanan publik digital, sedangkan Sipayung di tahun 2025 menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik digital sangat

¹⁴ Shofia, V., Tazkiyah, B. K., & Jannah, W. (2025). *Edukasi bahan kimia berbahaya dalam produk makanan dan kosmetik untuk kader Desa Kedungsari, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Abdimas Toddopuli: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 329–337. <https://e-journal.my.id/atjpm>

dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memahami penggunaan teknologi serta aspek perlindungan data pribadi.¹⁵

D. Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta mengenai pelayanan publik digital, tetapi juga memperkuat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelum pelaksanaan kegiatan, sebagian besar peserta masih menganggap bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah semata. Setelah mengikuti edukasi hukum, peserta memahami bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, menyampaikan pengaduan, memberikan masukan, serta ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peningkatan partisipasi masyarakat tersebut mencerminkan implementasi prinsip *good governance* yang menempatkan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Denhardt, menjelaskan bahwa paradigma *The New Public Service* menempatkan warga negara sebagai citizen, bukan sekadar customer, sehingga masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik. Paradigma ini menjadi dasar penting dalam membangun demokrasi digital yang partisipatif dan akuntabel.¹⁶

E. Analisis Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital di Desa Gubrih telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi desa. Namun demikian, optimalisasi pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau sistem informasi, tetapi juga memerlukan peningkatan literasi hukum masyarakat agar mampu memahami prosedur pelayanan, hak-hak pengguna layanan, serta pentingnya menjaga keamanan data pribadi.

¹⁵ Sipayung, E. E., Jamaludin, & Padilah, H. P. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia*. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1), 1–19. <https://sinesia.org/index.php/Ethos/article/view/19>

¹⁶ <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315709765/new-public-service-janet-denhardt-robert-denhardt>

Implementasi tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Choirunnisa, menjelaskan bahwa implementasi SPBE mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, Sipayung, menegaskan bahwa transformasi digital harus diimbangi dengan penguatan regulasi, perlindungan data pribadi, serta peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan digital.¹⁷

Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berhasil meningkatkan literasi hukum masyarakat mengenai pelayanan publik digital, memperkuat partisipasi warga dalam pengawasan pelayanan publik, serta mendukung implementasi tata kelola pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa edukasi hukum berbasis partisipasi masyarakat dapat menjadi model pemberdayaan yang efektif dalam mendukung transformasi pelayanan publik digital di tingkat desa.¹⁸

IV. Conclusion and Suggestion

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Desa Gubrih, Kecamatan Wringin, Kabupaten Bondowoso berhasil meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat dalam memahami hak atas pelayanan publik, mekanisme pelayanan publik berbasis digital, keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan edukasi hukum yang dilakukan melalui penyuluhan, diskusi interaktif, simulasi, dan pendampingan terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam mendukung implementasi pelayanan publik digital yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan pemerintah desa dengan memperluas cakupan peserta, mengembangkan media edukasi berbasis digital, serta memperkuat pendampingan

¹⁷ Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia*. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>

¹⁸ Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>

masyarakat agar tercipta budaya hukum dan budaya digital yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang efektif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

References

- Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Transformasi digital melalui implementasi *e-government* pada organisasi sektor publik. *Majalah Ekonomi*, 31(2), 123–141. <https://doi.org/10.36456/64gy9k92>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). *Pelayanan publik era digital: Studi literatur*. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(1), 23–31. <https://journal.intelektmadani.org/index.php/ijipublication>
- Sipayung, E. E., Jamaludin, & Padilah, H. P. (2025). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia*. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1), 1–19. <https://sinesia.org/index.php/Ethos/index>
- Khasanah, U., Trisnawati, S. N. I., Isma, A., Alanur, S. N., Maida, A. N., Nainiti, N. P. P. E., Amin, L. H., Aryawati, N. P. A., Murwati, Bangu, H., & Maulida, C. (2024). *Metodologi pengabdian kepada masyarakat: Teori dan implementasi*. Tahta Media Group. https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/download/1066/1069/3947?utm_source=
- Nainiti, N. P. P. E., Boari, Y., Yuliana, D., Simanjuntak, M. B., Mulyani, S., Pertiwi, A. D., Nursyam, A., Tuhuteru, A., Nurdin, S., Wahyuningsih, S., & Supriyadi. (2024). *Pengantar metodologi pengabdian masyarakat*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://diglib.uas.ac.id/index.php?bid=7589&fid=406&p=fstream-pdf>
- Shofia, V., Tazkiyah, B. K., & Jannah, W. (2025). Edukasi bahan kimia berbahaya dalam produk makanan dan kosmetik untuk kader Desa Kedungsari, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 329–337. <https://alamat-ojs-artikel>
- <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315709765/new-public-service-janet-denhardt-robert-denhardt>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>