

DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI DESA SUKASENANG KABUPATEN GARUT

Nur Ambia Arma^{1*}, Irsanti
Widuri Asih², Zulham Adamy³,
Rafika Afriyanti⁴

^{1), 4)} Ilmu Administrasi Negara,
Universitas Terbuka
²⁾ Ilmu Komunikasi, Universitas
Terbuka
³⁾ Ilmu Hukum, Universitas
Terbuka

Article history

Received : 7 Desember 2025
Revised : 17 Desember 2025
Accepted : 26 Juni 2026

*Corresponding author

Nur Ambia Arma
Email :
nurambia@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi di Desa Sukasenang, Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut masih menghadapi kendala akibat penggunaan sistem konvensional seperti pengelolaan arsip yang belum tertata, tingginya risiko kesalahan data, dan lamanya proses pelayanan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam mengelola layanan administrasi berbasis digital melalui pengembangan dan implementasi Sistem Informasi Desa Sukasenang (SISUKA) berbasis web. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan, sosialisasi digitalisasi layanan administrasi, pengembangan sistem berbasis website, pelatihan penggunaan sistem, dan evaluasi terhadap aparatur desa sebagai pengelola sistem. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan memperoleh tingkat penerimaan yang tinggi. Sebanyak 80% aparatur desa menilai fitur yang tersedia jelas dan mudah dipahami, serta seluruh responden menyatakan sistem mampu meningkatkan akurasi pengelolaan data administrasi. Selain itu 70% aparatur melaporkan pengurangan waktu pemrosesan administrasi lebih dari 50% dibandingkan dengan prosedur manual. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SISUKA berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, akurasi, dan transparansi administrasi desa sekaligus memperkuat kapasitas aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan tertib. Program ini menghasilkan prototipe layanan administrasi desa berbasis web yang berpotensi menjadi model pengembangan layanan administrasi digital pada desa lain dengan karakteristik serupa.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan; Pelayanan Publik; Sistem Informasi Desa; Website

Abstract

Administrative services in Sukasenang Village, Banyuresmi District, Garut Regency, continue to face challenges due to the use of conventional administrative systems, resulting in disorganized archive management, a high risk of data errors, and inefficient service delivery. This Community Service Program (PKM) aimed to enhance the capacity of village officials to manage digital administrative services through the development and implementation of the web-based Sukasenang Village Information System (SISUKA). The program was carried out through several stages, including needs assessment, socialization of digital administrative services, development of the web-based information system, user training for village officials, and evaluation of system implementation. The results showed a high level of acceptance of the developed system. A total of 80% of village officials reported that the system features were clear and easy to use, while all respondents agreed that the system improved the accuracy of administrative data management. In addition, 70% of officials reported that administrative processing time was reduced by more than 50% compared with the previous manual procedures. These findings indicate that the implementation of SISUKA improves the efficiency, accuracy, and transparency of village administrative services while strengthening the capacity of village officials to deliver faster, more organized, and more accountable public services. Furthermore, the program produced a prototype of a web-based village administration system that has the potential to be replicated in other villages with similar administrative characteristics.

Keywords: Digitalization Of Service; Public Service; Village Information Systems; Website

PENDAHULUAN

Pembangunan desa adalah upaya dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat sebagaimana amanat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah desa adalah administrasi desa yang tertib dan efektif karena menjadi dasar dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Anwar & Rohman, 2020). Kualitas layanan administrasi yang baik berkontribusi terhadap terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang akuntabel serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan desa.

Desa Sukasenang yang berada di Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut, memiliki komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program pembangunan. Namun, berdasarkan hasil observasi, penyelenggaraan layanan administrasi desanya masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelayanan aparatur terhadap masyarakat belum efektif. Permasalahan ini sejalan dengan kondisi umum yang ditemukan di berbagai desa, yaitu pengelolaan administrasi yang belum tertib dan masih kurang memadai (Purbowati & Astutik, 2017). Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelayanan publik serta pencapaian tujuan pembangunan desa, sehingga keberadaan pemerintahan desa seperti ini sangat perlu diperhatikan (Nurkholis et al., 2022).

Hasil wawancara dengan Kepala Desa Sukasenang menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan administrasi desa masih belum berjalan efektif. Proses administrasi yang masih dilakukan secara konvensional melalui pencatatan manual dan penyimpanan arsip fisik. Kondisi tersebut menyebabkan berbagai permasalahan, seperti ketidakakuratan data, keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, serta tingginya risiko kehilangan maupun kerusakan arsip. Selain itu, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, sehingga membutuhkan waktu dan biaya tambahan, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari pusat pelayanan desa.

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat adalah salah satu fungsi pemerintah yang utama dalam melengkapi kebutuhan dari hak penduduk terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Mozin et al., 2026). Adanya permasalahan penyelenggaraan administrasi yang dihadapi oleh Desa Sukasenang dapat menghambat proses pembangunan desa, yang pada gilirannya berkaitan erat dengan tanggung jawab pemerintah desa dalam melaksanakan tugasnya terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat setempat. Untuk mempercepat pembangunan Desa Sukasenang, diperlukan penerapan digitalisasi layanan yaitu dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Melalui sistem digitalisasi data desa akan mempermudah komunikasi antara pemerintah dan penduduk desa (Rohmantika et al., 2022).

Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas sumber daya aparatur desa dalam mengelola administrasi secara efektif dan pemanfaatan teknologi yang masih rendah (Bachtiar, 2019). Akibatnya, kualitas pelayanan publik menjadi kurang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Jika kondisi ini terus berlangsung, maka dapat menghambat upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan desa serta pencapaian tujuan pembangunan desa yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, dibutuhkan upaya transformasi sistem administrasi desa melalui pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi layanan administrasi tidak hanya berpotensi meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat dan transparan. Oleh karena itu, tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengusulkan program "Digitalisasi Layanan Administrasi Desa Sukasenang" yang ditujukan untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam mengelola layanan administrasi berbasis digital serta mendukung terwujudnya Desa Sukasenang sebagai *smart village*.

Digitalisasi merupakan salah satu strategi penting dalam transformasi pelayanan publik karena mampu mengubah proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien (Buchari, 2016). Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, data dapat dikelola secara terintegrasi, disimpan secara aman, serta diakses dengan lebih mudah oleh berbagai pihak yang

berkepentingan. Digitalisasi juga memungkinkan otomatisasi proses administrasi sehingga meningkatkan kecepatan pengolahan data dan mengurangi potensi kesalahan pencatatan (Agu et al., 2012). Selain itu, penerapan sistem informasi digital mendukung transparansi, partisipasi masyarakat, dan penyebaran informasi publik yang lebih efektif (Herdiana, 2019), sekaligus memperkuat koordinasi antaraktor dalam pemerintah desa melalui pemanfaatan data yang lebih akurat dan mutakhir (Abdiansah et al., 2021). Sejalan dengan itu, kebijakan pemerintah yang mendorong pengembangan *smart village* membuka peluang bagi desa untuk melakukan transformasi tata kelola berbasis teknologi, dan menjadi agenda mewujudkan desa mandiri, maju dan berkelanjutan (Wicaksono et al., 2026).

Namun demikian, implementasi digitalisasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, rendahnya literasi digital aparatur, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum tersedianya sistem administrasi yang sesuai dengan kebutuhan lokal desa. Kondisi ini menyebabkan Desa Sukasenang belum melakukan pengelolaan administrasi berbasis digital, sehingga pelayanan publik yang diberikan belum efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan bahwa warga negara saat ini mengharapkan layanan yang mudah diakses, transparan, dan responsif, sehingga model layanan publik berbasis digital tidak lagi opsional tetapi diperlukan untuk mencapai pemberian layanan yang unggul (Natika, 2024),

Berangkat dari kondisi tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini tidak hanya berfokus pada sosialisasi pentingnya digitalisasi, tetapi juga pada pengembangan dan implementasi sistem layanan administrasi desa berbasis *website* yang dirancang sesuai kebutuhan Desa Sukasenang. Sistem ini menyediakan fitur layanan surat-menyurat secara digital, formulir administrasi daring, pengarsipan dokumen elektronik, penyimpanan data otomatis, serta pengelolaan data administrasi desa secara terintegrasi. Berbeda dengan kegiatan digitalisasi desa pada umumnya yang hanya memberikan pelatihan penggunaan aplikasi, program ini mengombinasikan identifikasi kebutuhan, pengembangan sistem berbasis *website* yang disesuaikan dengan karakteristik desa, pelatihan aparatur desa, serta pendampingan implementasi. Dengan demikian, program ini tidak hanya meningkatkan kapasitas aparatur desa, tetapi juga menghasilkan inovasi layanan administrasi digital yang dapat digunakan secara berkelanjutan sebagai langkah awal menuju *smart village*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka program PkM ini bertujuan secara umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Desa Sukasenang melalui penerapan sistem layanan administrasi berbasis digital. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam mengelola layanan administrasi berbasis teknologi informasi, dan mengembangkan serta mengimplementasikan sistem layanan administrasi desa berbasis *website* dengan output panduan penggunaan sistem. Sasaran utama program untuk awal ini adalah Perangkat Desa Sukasenang sebagai pengelola layanan administrasi. Melalui peningkatan kapasitas aparatur dan implementasi sistem administrasi digital, diharapkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dapat menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi mitra yaitu Kantor Desa Sukasenang, berada di Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat. Jarak antara lokasi mitra dengan Universitas Terbuka Pusat kurang lebih sekitar 222 km. Mitra dalam kegiatan ini adalah Pemerintah Desa Sukasenang, dengan target utama yaitu aparatur pemerintah desa yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan administrasi meliputi: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Administrasi, Operator Desa yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan data dan pelayanan administrasi, serta staff lainnya. PkM awal ini belum melibatkan masyarakat secara langsung karena peningkatan kapasitas aparatur dan penerapan sistem administrasi digital sangat perlu dilakukan terlebih dahulu agar dapat meningkatkan kualitas, kecepatan, dan transparansi pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan didukung oleh tim PkM yang terdiri dari dosen dan mahasiswa Universitas Terbuka. Dalam pengembangan dan implementasi sistem, digunakan berbagai perangkat pendukung seperti laptop, jaringan internet, perangkat lunak pengelolaan *website*, serta sistem layanan administrasi berbasis web yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan Desa. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kantor Desa Sukasenang dengan digitalisasi layanan

administrasi. Digitalisasi sistem informasi dan administrasi menjadi penting untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi (Reddick & Anthopoulos, 2014; Sahputra et al., 2024; Tazam & Safitri, 2024). Selain itu, kegiatan ini merupakan upaya mewujudkan Desa Sukasenang sebagai *smart village*. Oleh karena itu beberapa tahapan yang dilakukan untuk mencapai target tersebut adalah:

- a) Pendahuluan. Pendahuluan merupakan kegiatan awal yang berkaitan dengan survei lokasi dan wawancara kepada perangkat Desa Sukasenang, serta melakukan koordinasi awal dengan penyerahan proposal pengabdian kepada masyarakat (PKM), kemudian dilanjutkan dengan menjalin kerjasama sebagai mitra. Dalam proses ini dilakukan PKS (Perjanjian Kerjasama) antara Universitas Terbuka dan Desa Sukasenang dalam upaya pendampingan implemementasi digitalisasi layanan administrasi pemerintahan desa
- b) Melakukan sosialisasi tentang pentingnya digitalisasi layanan kepada perangkat Desa Sukasenang serta mendata setiap kebutuhan layanan administrasi
- c) Pengembangan sistem layanan administrasi berbasis *website*
- d) *Workshop* dan pelatihan penggunaan "Digitalisasi Layanan Administrasi Berbasis Web"
- e) Evaluasi layanan administrasi berbasis web. Evaluasi ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada apratur desa tentang persepsi mereka terhadap *website* digitalisasi layanan administrasi desa yang dibangun. Indikator yang dilihat dalam evaluasi adalah: (1) kemudahan penggunaan sistem, (2) kejelasan fitur dan menu layanan, (3) peningkatan efisiensi kerja administrasi, (4) peningkatan akurasi pengelolaan data dan dokumen, serta (5) manfaat sistem dalam mendukung pelayanan administrasi desa. Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentasi untuk menggambarkan tingkat penerimaan dan persepsi aparatur terhadap sistem yang dikembangkan. Keberhasilan program ditunjukkan oleh tingginya tingkat penerimaan aparatur terhadap sistem, meningkatnya efisiensi proses administrasi, berkurangnya kesalahan pengelolaan data, serta meningkatnya kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan layanan administrasi berbasis digital.

HASIL PEMBAHASAN

Bagian ini akan menjelaskan rangkaian kegiatan yang dilakukan sejak awal hingga akhir sesuai dengan yang tercantum dalam bagian metode pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat.

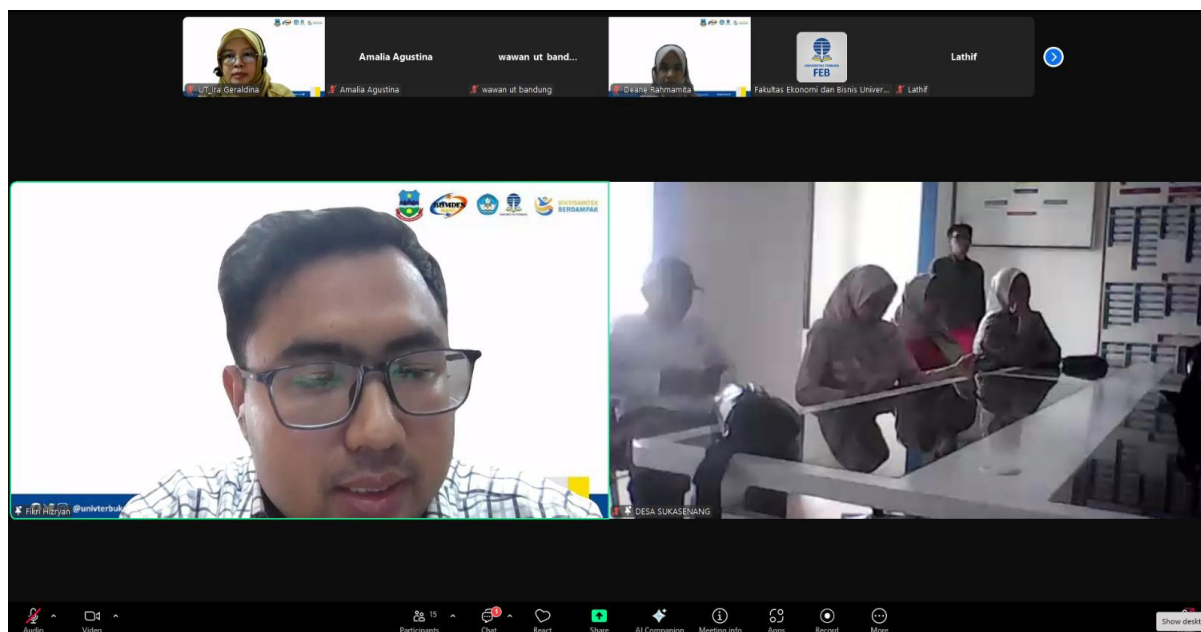
Tahap Pendahuluan

Pendahuluan ini merupakan tahap awal yang menjadi landasan bagi keseluruhan program. Pada tahap ini, tim melakukan survei dan penilaian awal untuk memahami alur kerja administratif, kapasitas aparatur desa, tantangan utama terkait pemrosesan data manual dan pemberian layanan. Wawancara dilakukan dengan kepala desa dan staf desa untuk mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi dan kesenjangan operasional dalam sistem yang ada. Penilaian atau identifikasi kebutuhan ini dilakukan melalui daring menggunakan *zoom meeting*. Temuan menunjukkan bahwa desa masih sangat bergantung pada proses administratif manual berbasis kertas, yang mengakibatkan seringnya penundaan, ketidakakuratan data, kesulitan dalam pengambilan data, dan keterbatasan aksesibilitas bagi warga yang tinggal jauh dari kantor desa. Permasalahan ini sejalan dengan tantangan yang lebih luas yang dihadapi banyak desa di seluruh Indonesia, seperti inefisiensi birokrasi, kurangnya transparansi, dan keterbatasan aksesibilitas layanan publik.

Kegiatan pendahuluan ini tidak berhenti pada identifikasi permasalahan administratif yang ada. Tim juga melakukan tinjauan komprehensif terhadap perkembangan terkini dalam pengetahuan, arah kebijakan, dan kemajuan teknologi dalam digitalisasi sektor publik. Tinjauan pustaka ini, yang dilakukan bersamaan dengan tinjauan lapangan, mengungkapkan bahwa kebutuhan Desa Sukasenang sangat selaras dengan pergeseran nasional dan global menuju tata kelola digital. Transformasi digital telah menjadi pilar penting dalam administrasi publik modern, didorong oleh meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, mudah diakses, dan berbasis teknologi.

Lebih lanjut, digitalisasi telah diakui secara luas sebagai solusi strategis untuk mengatasi inefisiensi dan kurangnya transparansi dalam administrasi desa. Sistem layanan publik digital dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi, meningkatkan transparansi, mengurangi peluang korupsi melalui proses otomatis, dan

memperluas akses terhadap informasi public (Sahputra et al., 2024). Wawasan ini memperkuat pemahaman tim bahwa transisi Desa Sukasenang ke layanan administrasi digital bukan sekedar pilihan teknis, tetapi keharusan tata kelola yang selaras dengan praktik terbaik dalam manajemen sektor publik modern.



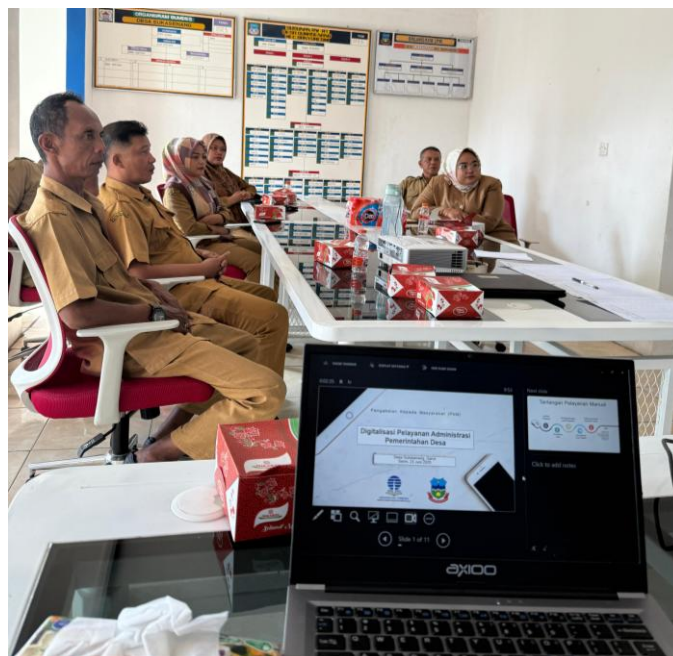
Gambar 1. Identifikasi Kebutuhan Mitra

Tahap Sosialisasi

Tahap sosialisasi menjadi fase krusial dalam memperkenalkan transformasi digital di Desa Sukasenang, yang berfungsi sebagai mekanisme penting untuk menyelaraskan persepsi pemangku kepentingan dan memperkuat kesiapan kelembagaan. Peserta terdiri atas seluruh aparaturnya pemerintah desa. Tahap ini bertujuan untuk menyebarkan pengetahuan tentang keterbatasan sistem administrasi manual yang ada dan mengartikulasikan nilai strategis dari penerapan platform layanan berbasis digital. Materi presentasi yang disampaikan selama sesi tersebut menjadi landasan bagi transfer pengetahuan dan pelibatan masyarakat. Sesi diawali dengan menguraikan inefisiensi struktural yang tertanam dalam praktik administrasi konvensional desa. Isu-isu ini, seperti antrian yang panjang, seringnya inkonsistensi data, ketergantungan pada personel tertentu, dan terbatasnya kapasitas pengarsipan, mencerminkan tantangan yang umum didokumentasikan dalam pengaturan administrasi pedesaan. Dengan mengkaji isu-isu ini secara kolektif, diskusi menekankan bahwa inefisiensi administrasi bukan sekedar masalah teknis, melainkan masalah tata kelola yang melemahkan keadilan, aksesibilitas, dan kepercayaan terhadap lembaga publik.

Setelah mengidentifikasi masalah ini, tim PkM mengontekstualisasikan digitalisasi dalam kerangka teori dan kebijakan nasional yang lebih luas. Digitalisasi disajikan bukan hanya sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai alat tata kelola transformatif yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusivitas dari prinsip-prinsip inti administrasi publik modern. Relevansi transformasi digital dengan inisiatif Desa Cerdas dan tingkat nasional semakin memperkuat kebutuhan desa untuk memodernisasi mekanisme penyampaian layanan dan mengadopsi praktik tata kelola berbasis data.

Para peserta kemudian diperkenalkan dengan konsep praktis layanan administrasi digital. Dengan menampilkan fitur-fitur penerbitan surat digital, arsip terintegrasi, dan pelacakan layanan. Sesi ini menyoroti bagaimana perangkat digital dapat menyederhanakan proses administrasi sekaligus meningkatkan akurasi dan keamanan. Contoh-contoh ini memberikan representasi konkret tentang bagaimana digitalisasi mengonfigurasi ulang dinamika alur kerja, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan pengalaman layanan secara keseluruhan. Pada intinya, sosialisasi ini juga menekankan sifat multi-pemangku kepentingan dari transformasi digital. Keterlibatan kepala desa, tenaga administrasi, kader muda, dan operator sistem ditingkatkan sebagai hal yang penting untuk memastikan kepemilikan dan keberlanjutan kelembagaan.



Gambar 2. Sosialisasi Pentingnya Digitalisasi Layanan Desa

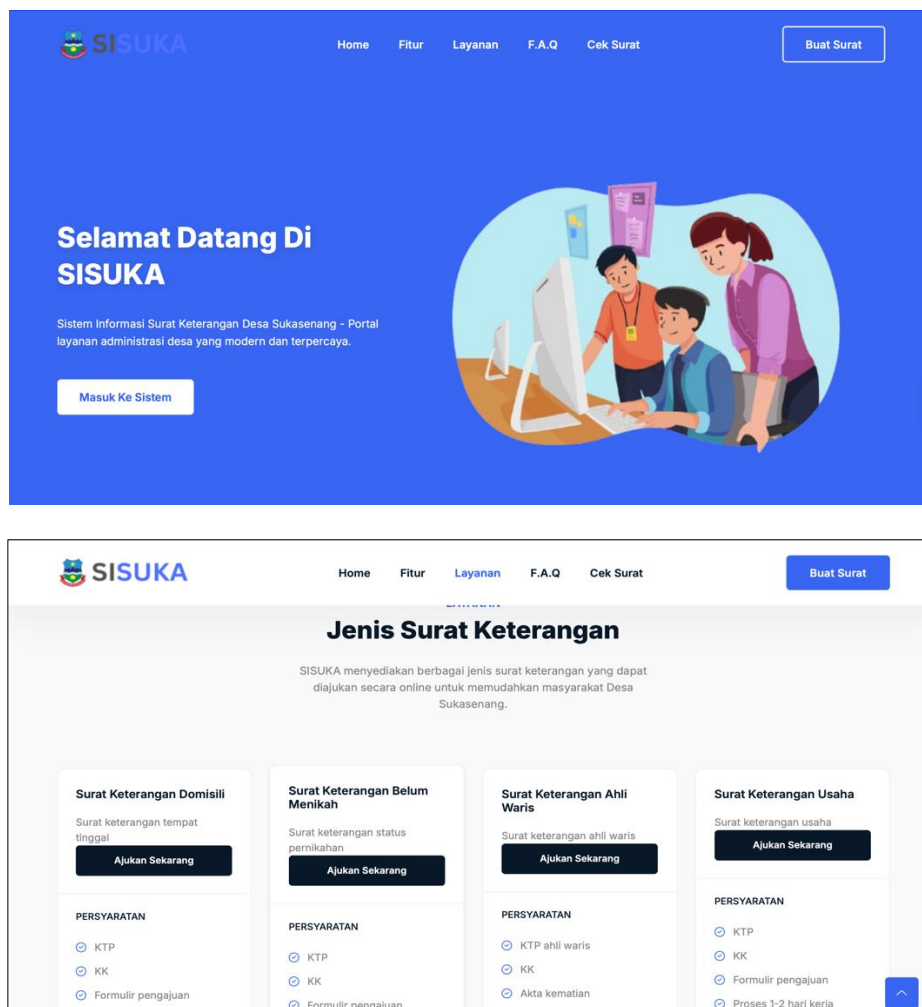
Secara keseluruhan, tahap sosialisasi berfungsi sebagai platform pendukung yang membangun pemahaman bersama, menumbuhkan komitmen kelembagaan, dan menetapkan orientasi berwawasan ke depan menuju tata kelola digital dengan menjembatani realitas empiris, peluang teknologi, dan prinsip-prinsip tata kelola. Sesi ini meletakkan fondasi yang kuat bagi fase-fase selanjutnya dalam pengembangan sistem dan penguatan kapasitas di desa Sukasenang.

Peserta menunjukkan respons yang positif selama kegiatan sosialisasi terhadap rencana penerapan digitalisasi layanan administrasi desa. Aparatur desa menyadari bahwa sistem administrasi yang selama ini dilakukan secara manual telah menimbulkan berbagai kendala, seperti lamanya proses pencarian arsip, tingginya potensi kesalahan pencatatan, serta keterbatasan akses layanan bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor desa. Dalam sesi diskusi, peserta aktif menyampaikan pengalaman dan tantangan yang pernah dihadapi dan memberikan masukan terkait fitur-fitur yang dibutuhkan dalam sistem layanan digital. Selain itu, peserta menunjukkan ketertarikan yang tinggi terhadap penggunaan teknologi digital sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diskusi berlangsung selama kegiatan menunjukkan adanya kesediaan aparatur desa untuk beradaptasi dengan perubahan sistem kerja menuju administrasi berbasis digital. Tingginya partisipasi peserta dalam sesi tanya jawab dan identifikasi kebutuhan telah menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman tentang pentingnya digitalisasi, namun juga berhasil membangun komitmen awal aparatur desa dalam mendukung implementasi sistem layanan administrasi berbasis *website* yang akan dikembangkan.

Tahap Pengembangan Sistem

Tahap berikutnya adalah merancang dan mengembangkan sistem layanan administrasi berbasis web yang disesuaikan dengan kebutuhan Desa Sukasenang. Proses pengembangan meliputi penataan menu layanan, perancangan antarmuka yang ramah pengguna, dan pembuatan fitur-fitur yang mendukung pemrosesan dokumen yang efisien, akurasi data, dan pengarsipan yang sistematis.

Tim pengembang memastikan bahwa situs web tersebut mengakomodasi alur kerja administratif penting, termasuk formulir digital, penyimpanan data otomatis, dan manajemen dokumen yang terkategori. Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan diprioritaskan, dengan mempertimbangkan tingkat literasi digital yang beragam di antara para pemangku kepentingan desa. Sepanjang tahap ini, umpan balik berulang diperoleh dari staf desa untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi harapan operasional mereka dan dapat diintegrasikan dengan lancar ke dalam proses administrasi sehari-hari.



Gambar 3. Pengembangan Layanan Digital Desa Sukasenang

Output utama dari tahap ini adalah menyediakan sistem layanan administrasi desa berbasis *website* bernama SISUKA (Sistem Informasi Desa Sukasenang) yang dirancang sesuai dengan kebutuhan administrasi Pemerintah Desa Sukasenang. Sistem ini menyediakan beberapa fitur utama, antara lain layanan pengajuan surat keterangan secara daring, pengelolaan data administrasi penduduk, penyimpanan arsip digital, serta menu pelacakan status pengajuan layanan. Beberapa jenis layanan pengajuan surat adalah: keterangan domisili, keterangan harga tanah, keterangan kelakuan baik, keterangan belum menikah, keterangan lanjut usia, keterangan cerai, keterangan kepemilikan, keterangan kehilangan, keterangan domisili usaha, keterangan ahli waris, keterangan domisili Perusahaan/Yayasan/lembaga, komsen kelahiran, komsen kematian, pernyataan keaslian dokumen, surat keterangan tidak mampu pendidikan, surat keterangan tidak mampu, dan keterangan cuti/ijin.

Sebelum digunakan dalam kegiatan pelatihan, sistem ini telah melalui tahap uji coba internal bersama operator desa untuk memastikan kesesuaian fitur dengan kebutuhan operasional. Uji coba dilakukan sebanyak 2 kali perubahan hingga memenuhi kebutuhan pemerintah desa. Hasil uji coba ini menunjukkan bahwa seluruh fitur utama dapat berfungsi dengan baik, termasuk proses pengajuan layanan, pengelolaan data, dan penyimpanan arsip digital. Perangkat desa juga memberikan masukan terkait penyempurnaan tampilan dan alur layanan yang kemudian diakomodasi dalam proses pengembangan. Dengan demikian, sistem dinyatakan siap digunakan sebagai media pelatihan dan implementasi awal digitalisasi layanan administrasi di Desa Sukasenang.

Tahap Workshop Pelatihan Penggunaan Sistem

Setelah situs web selesai dibangun, tim PkM menyelenggarakan lokakarya untuk melatih kepala desa dan aparatur desa sebanyak 10 aparatur tentang cara mengoperasikan sistem administrasi digital yang baru. Pelatihan tersebut mencakup panduan langkah demi langkah tentang cara mengakses situs web, mengelola permintaan layanan, memasukkan data warga, mengambil arsip data, serta memastikan keakuratan dan keamanan data.

Praktik langsung diberikan agar aparatur desa dapat bereksperimen langsung dengan antarmuka, dipandu oleh tim PkM. Tahap ini bertujuan untuk membangun kepercayaan diri teknis dan meminimalkan potensi kesalahan selama implementasi di lapangan. Di akhir pelatihan, kepala desa dan operator desa mampu secara mandiri menangani fungsi-fungsi inti sistem berbasis web, yang menandai tonggak penting menuju operasionalisasi administrasi desa digital. Praktik ini berlangsung kurang lebih selama 3 jam.

PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
KECAMATAN BANYURESMI
DESA SUKASENANG
Sekretariat Jl KH Hasan Arief No 842 Tlp (0262) Kode pos 44191

SURAT KETERANGAN BERTEMPAT TINGGAL/DOMISILI
Nomor: 471.1/2025.IX/Desa/0001

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Sukasenang Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad M. Rifai
NIK : 1244565477321456
Tempat & Tanggal Lahir : Boyolali, 1 Januari 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Swasta
Status : Belum Menikah
Alamat : Tangerang Selatan

Menurut keterangan dari pengurus setempat benar orang tersebut di atas sekarang berdomisili di wilayah Tangerang Selatan Desa Sukasenang Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya serta dipergunakan untuk bahan seperlunya.

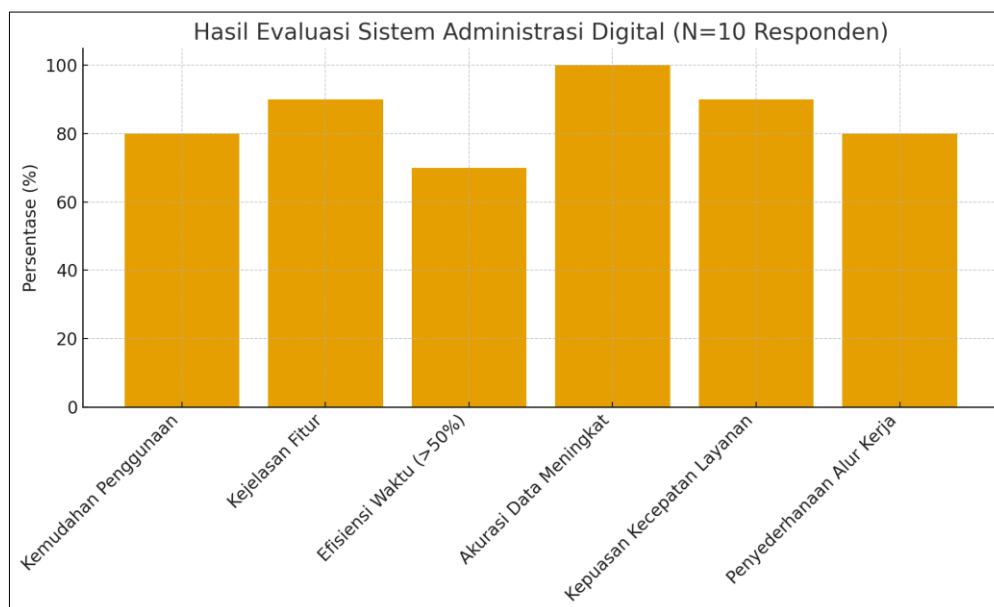
Sukasenang, 1 September 2025
Kepala Desa Sukasenang



Gambar 4. Contoh Hasil Penggunaan Sistem Layanan Digital Desa

Tahap Evaluasi

Tahap terakhir adalah melakukan evaluasi untuk menilai kepuasan aparatur desa terhadap sistem administrasi layanan digital yang diberikan tim PkM. Evaluasi ini melibatkan pengumpulan umpan balik dari aparatur desa mengenai kegunaan, kejelasan fitur sistem, peningkatan efisiensi, dan manfaat yang dirasakan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Penilaian ini juga mengkaji apakah digitalisasi mengurangi waktu pemrosesan administrasi, meningkatkan akurasi data, dan menyederhanakan penyampaian layanan. Umpan balik yang dikumpulkan dari evaluasi ini akan digunakan untuk menyempurnakan situs web dan memandu pembaharuan di masa mendatang guna memastikan keberlanjutan jangka panjang dan peningkatan berkelanjutan. secara keseluruhan, evaluasi ini menegaskan potensi sistem untuk meningkatkan kinerja administrasi secara signifikan dan mendukung visi desa untuk menjadi Desa Cerdas. Umpan balik diberikan kepada kepala desa dan aparatur desa, sehingga responden didapat sebanyak 10 orang. Hasil umpan balik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Umpan Balik Aparatur terhadap Sisuka

Hasil umpan balik menunjukkan penerimaan yang sangat positif terhadap sistem ini. Sebanyak 8 dari 10 aparatur menyatakan bahwa sistem ini sangat mudah digunakan, dengan menu yang jelas dan navigasi yang intuitif. Sisanya 2 aparatur menilai kegunaannya cukup mudah dan menyatakan bahwa meskipun sistem ini ramah pengguna, latihan tambahan akan meningkatkan kepercayaan diri mereka. 9 aparatur menyatakan bahwa fungsinya jelas dan mudah dipahami, terutama modul pengarsipan digital dan permintaan surat. Dalam hal efisiensi, evaluasi menunjukkan peningkatan yang substansial. 7 aparatur menyatakan bahwa waktu pemrosesan administratif telah berkurang lebih dari 50%, terutama untuk tugas yang melibatkan pengambilan dokumen dan penerbitan surat. 3 orang sisanya mengamati peningkatan efisiensi antara 20% dan 40%. Semua responden dengan suara bulat setuju bahwa sistem ini secara signifikan mengurangi kesalahan yang umum ditemukan dalam entri data manual, dan menunjukkan peningkatan akurasi data setelah digitalisasi. Manfaat yang dirasakan juga sangat ditekankan. 9 orang menyatakan bahwa sistem digital meningkatkan kemampuan mereka dalam rangka melayani masyarakat dengan cepat, meningkatkan organisasi kerja, dan meminimalkan ketergantungan pada staf tertentu. Secara keseluruhan, evaluasi ini menegaskan potensi sistem yang kuat untuk meningkatkan kinerja administrasi secara signifikan, meningkatkan transparansi, dan mendukung visi jangka panjang Desa Sukasenang untuk menjadi Desa Cerdas.

KESIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Sukasenang ini telah berkontribusi terhadap penguatan kapasitas aparatur desa yang siap menjalankan pelayanan berbasis digital. Selain itu juga menghasilkan dan mengimplementasikan SISUKA (Sistem Informasi Desa Sukasenang) sebagai sistem layanan administrasi berbasis web yang mendukung transformasi administrasi dari sistem manual menuju sistem digital. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem memperoleh tingkat penerimaan yang tinggi dari aparatur desa. Sebanyak 8 dari 10 aparatur menyatakan sistem sangat mudah digunakan, 9 aparatur menilai fitur yang tersedia jelas dan mudah dipahami, serta seluruh responden menyatakan bahwa sistem mampu meningkatkan akurasi pengelolaan data administrasi dibandingkan dengan prosedur manual. Kemudian 7 dari 10 aparatur menyatakan bahwa penggunaan sistem mampu mengurangi waktu pemrosesan administrasi lebih dari 50%.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi melalui SISUKA berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja, akurasi data, serta transparansi pengelolaan administrasi desa. Bagi aparatur desa, sistem ini membantu mempercepat proses layanan, mempermudah pengelolaan arsip, dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Kontribusi utama program ini tidak hanya berupa tersedianya prototipe sistem administrasi desa berbasis web, tetapi juga model implementasi digitalisasi administrasi desa yang terdiri atas tahapan identifikasi kebutuhan, sosialisasi pengembangan sistem, pelatihan

aparatur, dan evaluasi penggunaan sistem. Hal ini berpotensi menjadi model implementasi bagi desa lain yang memiliki karakteristik dan permasalahan administrasi serupa.

Untuk menjamin keberlanjutan program, diperlukan pendampingan lanjutan kepada aparatur desa, pengembangan fitur sistem sesuai kebutuhan pengguna, serta perluasan pemanfaatan layanan digital kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan layanan administrasi berbasis digital. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat transformasi digital desa dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada mitra yaitu Kepala Desa dan Perangkat Desa Sukasenang, Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut yang telah bersedia menjadi mitra PkM dan telah kooperatif dari awal pelaksanaan PkM hingga akhir. Kemudian tim PkM juga mengucapkan terimakasih kepada Universitas Terbuka yang telah menyetujui dan mendanai program PkM ini.

PUSTAKA

- Abdiansah, A., Alvi Syahrini Utami, Novi Yusliani, Kanda Januar Miraswan, & Ahmad Fali Oklilas. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Menggunakan OpenSID di Desa Tanjung Dayang Selatan, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1472–1479. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i6.5621>
- Agu, S. U., Onyishi, I. E., & Okwo, I. M. (2012). Information and Communication Technology (ICT) and Administrative Processes in Universities in South-Eastern Nigeria. In *International Journal of Computer Applications* (Vol. 57, Number 11).
- Anwar, A. Z., & Rohman, F. (2020). Digitalisasi Dokumen Dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa. *Abdimas Unwahas*, 5(1), 66–71. <https://doi.org/10.31942/abd.v5i1.3339>
- Bachtiar, B. (2019). Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Desa. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3), 95–102. <https://doi.org/10.36982/jpg.v4i3.767>
- Buchari, Rd. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Herdiana, D. (2019). Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages. *Juni*, 21(1), 1–16.
- Mozin, S. Y., Tutulango, A., Carlos, S. V., Paputungan, F. D., & H, F. (2026). Administrasi Publik dan Kebijakan Negara Volume Standar Pelayanan Prima dan Indikator Kinerja Terukur. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 3(2), 11–23. <https://doi.org/10.62383/komunikasi.v3i2.972>
- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK (Vol. 6). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1493>
- Purbowati, R., & Astutik, M. (2017). Pelatihan Microsoft Office Sebagai Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa. *Comvice : Journal of Community Service*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.26533/comvice.v1i1.115>

- Reddick, C., & Anthopoulos, L. (2014). Transforming Government : People , Process and Policy Article information : *Interactions With E-Government, New Digital Media, And Traditional Channel Choices: Citizen-Initiated Factors*, 8(3), 398–419.
- Rohmantika, N., Yulyanti, E., Wahyuni, H., & Pratiwi, U. (2022). Pelatihan Digitalisasi Data Desa bagi Perangkat Desa Condongsari untuk Mengoptimalkan Layanan Administrasi Desa. *JURNAL TEPAT : Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 310–322.
- Sahputra, H., Yesputra, R., Lubis, A. P., & Furqon, F. (2024). PENTINGNYA DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DESA. *Jurnal Pemberdayaan Sosial Dan Teknologi Masyarakat*, 4(1), 122. <https://doi.org/10.54314/jpstm.v4i1.2115>
- Tazam, Moh., & Safitri, E. (2024). Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Kemajuan Pelayanan Publik dan Ekonomi Desa. *KARATON: Jurnal Pembangunan Sumenep*, 3(2), 182–193.
- Wicaksono, R. A., Maulana, R. A., & Lestari, N. R. (2026). *Smart Village 2025: Integrasi Teknologi untuk Desa Mandiri*. 2(1), 32–37. <https://doi.org/10.71094/selayar.v2i1.359>

Format Sitasi: Arma, N.A., Asih, I.W., Adamy, Z., Afriyanti, R. (2026). Digitalisasi Layanan Administrasi Desa Sukasenang Kabupaten Garut. *Reswara. J. Pengabd. Kpd. Masy.* 7(2): 480-490. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v7i2.8044>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))