

---

## Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa

**Raihan A. Hanasi**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

✉ Email Korespodensi: [raihan@ung.ac.id](mailto:raihan@ung.ac.id)

### INFO ARTIKEL

#### Histori Artikel:

Diterima 26-04-2025

Disetujui 28-04-2025

Diterbitkan 30-04-2025

#### Katakunci:

*Optimalisasi;  
Digitalisasi;  
Administrasi;*

### ABSTRAK

Program Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik melalui penerapan sistem administrasi berbasis digital. Dengan sistem ini, pengelolaan data penduduk, surat-menyurat, dan pelaporan desa dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan terstruktur, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Kegiatan dimulai dengan analisis situasi menggunakan metode SWOT untuk memahami potensi dan tantangan, diikuti dengan sosialisasi kepada masyarakat serta pelatihan teknis untuk aparat desa. Tahapan ini memastikan kesiapan seluruh pihak dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem digital. Implementasi sistem akan didampingi dengan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan program. Luaran yang diharapkan meliputi sistem administrasi digital yang berfungsi optimal, peningkatan kompetensi aparatur desa, serta layanan publik yang lebih transparan dan efisien. Selain itu, publikasi ilmiah direncanakan untuk mendokumentasikan hasil dan memberikan referensi bagi desa lain. Keberlanjutan program akan didukung melalui pelatihan lanjutan, penguatan infrastruktur teknologi, dan pengalokasian anggaran khusus dalam APBDes. Dengan pendekatan ini, Desa Bubode diharapkan menjadi model desa percontohan dalam penerapan digitalisasi administrasi yang mendukung tata kelola pemerintahan yang modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Raihan A. Hanasi. (2025). Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa. Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(2), 76-83. <https://doi.org/10.63822/642jap11>

---

## PENDAHULUAN

Desa merupakan unit terkecil pemerintahan yang memainkan peran penting dalam pembangunan nasional, khususnya dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Namun, tantangan dalam penyelenggaraan administrasi desa kerap menjadi hambatan bagi pelayanan yang optimal. Desa Bubode, seperti banyak desa lainnya di Indonesia, masih menggunakan metode administrasi manual yang memerlukan proses panjang dan sering kali memicu kesalahan administratif. Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pemerintah desa. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam sistem administrasi desa, salah satunya melalui digitalisasi, untuk mengatasi kendala ini.

Digitalisasi administrasi desa tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga membuka peluang untuk menciptakan tata kelola desa yang lebih transparan dan akuntabel. Sistem administrasi berbasis digital memungkinkan pemerintah desa untuk mengelola data penduduk, layanan surat menyurat, dan pelaporan anggaran secara lebih cepat dan terstruktur. Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, digitalisasi juga mendukung integrasi data antarinstansi, sehingga pemerintah desa dapat terhubung dengan instansi yang lebih tinggi untuk pengelolaan program-program pembangunan.

Implementasi digitalisasi administrasi desa memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat transformasi digital di berbagai level pemerintahan, termasuk desa. Digitalisasi ini menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang selama ini menghambat efektivitas administrasi desa, seperti lambatnya proses pengolahan data, risiko kehilangan arsip penting, dan keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan. Dengan mengadopsi SPBE, Desa Bubode dapat menjadi pionir dalam penerapan teknologi di wilayah pedesaan.

Meski menawarkan banyak manfaat, proses digitalisasi di Desa Bubode masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang sesuai. Selain itu, keterbatasan literasi digital di kalangan perangkat desa juga menjadi hambatan signifikan dalam implementasi teknologi. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan pelatihan intensif bagi aparat desa dan penyediaan pendampingan teknis untuk memastikan pengoperasian sistem digital berjalan dengan baik. Kemitraan dengan pihak swasta atau lembaga pendidikan dapat menjadi solusi strategis untuk mendukung ketersediaan sumber daya dan teknologi.

Keuntungan yang diharapkan dari digitalisasi administrasi desa sangatlah besar. Dengan sistem yang terkomputerisasi, layanan publik seperti penerbitan surat, registrasi penduduk, dan pelaporan anggaran dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Digitalisasi juga mendukung penyimpanan data yang aman dan dapat diakses kapan saja, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan arsip penting. Selain itu, keberadaan sistem yang transparan dan mudah diakses masyarakat akan mendorong partisipasi publik dalam pengelolaan desa. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang mengedepankan akuntabilitas dan keterbukaan dalam pengelolaan pemerintahan.

Program ini juga memiliki potensi untuk memberdayakan masyarakat Desa Bubode secara langsung. Pelibatan masyarakat dalam sosialisasi dan pelatihan terkait teknologi informasi dapat meningkatkan kapasitas mereka, khususnya generasi muda, dalam menghadapi era digital. Selain itu,

---

keberhasilan program ini diharapkan dapat menjadi model percontohan bagi desa-desa lain di Indonesia dalam menciptakan layanan publik yang berbasis teknologi. Dengan langkah-langkah strategis ini, Desa Bubode dapat bertransformasi menjadi desa yang modern, adaptif, dan mampu bersaing di tingkat nasional.

Melalui kegiatan pengabdian mandiri bertajuk “Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa,” program ini bertujuan untuk memberikan solusi komprehensif dalam memperkuat layanan publik di desa. Pendekatan yang digunakan meliputi analisis kebutuhan, pelatihan intensif, pendampingan teknis, dan implementasi sistem digital. Harapannya, Desa Bubode tidak hanya meningkatkan kualitas layanannya, tetapi juga menjadi inspirasi bagi desa lain dalam memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan program di antaranya meningkatkan efisiensi layanan publik, meningkatkan kompetensi teknologi aparatur desa, membangun sistem administrasi berbasis digital, dan mendukung transformasi digital.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Desa Bubode, Kecamatan Tomilito, Kabupaten Gorontalo Utara. Metode pelaksanaan program meliputi sosialisasi dan pelatihan, yang mencakup penyampaian materi serta panduan praktis dalam mengoperasikan dan mengelola sistem administrasi berbasis digital. Tahapan pelaksanaan program ini dirancang untuk memastikan aparatur desa dan masyarakat memahami manfaat serta langkah-langkah dalam penerapan digitalisasi administrasi desa.

Tahapan persiapan untuk program Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa diawali dengan analisis situasi menggunakan metode Analisis SWOT. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dapat memengaruhi keberhasilan program. Kekuatan utama adalah komitmen pemerintah desa dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, sementara kelemahan mencakup rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur. Peluang muncul dari kemajuan teknologi dan kemungkinan kolaborasi dengan pihak eksternal, sedangkan ancaman meliputi resistensi perubahan dan risiko teknis.

Selain itu, dilakukan identifikasi kebutuhan teknologi, seperti perangkat keras dan lunak, serta penguatan infrastruktur pendukung seperti akses internet. Kebijakan lokal disusun untuk mendukung implementasi, termasuk penganggaran dan pengembangan regulasi yang relevan. Pelatihan bagi aparat desa menjadi prioritas untuk meningkatkan literasi digital mereka, sehingga mampu mengoperasikan sistem administrasi berbasis teknologi secara mandiri.

Rencana kerja dirancang secara terperinci, mencakup jadwal pelaksanaan, pembagian tugas, dan indikator keberhasilan. Sosialisasi juga dilakukan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat digitalisasi administrasi. Dengan persiapan ini, diharapkan program dapat berjalan efektif dan membawa perubahan positif dalam tata kelola pelayanan publik di Desa Bubode.

Program ini dimulai dengan tahap persiapan yang mencakup koordinasi dengan perangkat desa untuk memastikan kesiapan teknis dan sumber daya, penyediaan perangkat keras dan lunak yang diperlukan, serta penyusunan modul pelatihan dan panduan sistem digital. Selanjutnya dilakukan sosialisasi berupa edukasi kepada masyarakat dan perangkat desa mengenai manfaat digitalisasi serta penyampaian informasi terkait perubahan sistem administrasi. Tahap berikutnya adalah pelatihan aparatur desa yang

---

meliputi pelatihan teknis penggunaan perangkat lunak administrasi digital serta simulasi pengelolaan data, surat-menyurat, dan pelaporan. Setelah itu dilakukan implementasi sistem melalui instalasi dan pengoperasian perangkat lunak administrasi serta pendampingan teknis kepada perangkat desa pada masa awal penerapan. Tahap akhir meliputi evaluasi dan monitoring dengan melakukan pemantauan rutin terhadap penggunaan sistem serta evaluasi efektivitas program untuk penyempurnaan sistem sesuai kebutuhan.

Rencana keberlanjutan program Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa bertujuan untuk memastikan manfaat program ini tetap dirasakan dalam jangka panjang. Keberlanjutan dimulai dengan memperkuat kapasitas aparatur desa. Pelatihan literasi digital yang sudah dilakukan selama pelaksanaan program akan dilanjutkan secara berkala. Ini bertujuan untuk memastikan para perangkat desa tetap memahami dan mampu mengoperasikan sistem administrasi berbasis digital. Selain itu, materi pelatihan akan diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi agar aparatur desa tetap relevan dengan kebutuhan zaman.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Program**

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul "*Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa*" dilaksanakan selama satu hari pada tanggal 29 November 2024. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu Desa Bubode mengintegrasikan teknologi digital ke dalam administrasi desa guna meningkatkan efisiensi layanan publik. Sebelumnya, kegiatan telah dikoordinasikan dengan Kepala Desa Bubode, yang memberikan dukungan penuh. Acara diawali dengan pembukaan oleh Dosen Pembimbing, Ibu Raihan A. Hanasi S.IP.,M.AP., yang menjelaskan pentingnya digitalisasi administrasi, diikuti oleh sambutan Kepala Desa Bubode yang dalam hal ini diwakili oleh Sekretaris Desa yang sekaligus membuka kegiatan secara resmi. Selanjutnya, dilakukan sosialisasi dan pelatihan sistem digital administrasi desa, yang melibatkan perangkat desa. Kegiatan ini juga mencakup sesi diskusi interaktif untuk memastikan pemahaman peserta, serta pendampingan teknis untuk mengatasi kendala. Kegiatan diakhiri dengan evaluasi dan penyampaian panduan penggunaan sistem digital, disertai komitmen Kepala Desa untuk mendukung penerapan teknologi demi kemajuan Desa Bubode. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik dan transparansi di desa secara signifikan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis dengan beberapa tahapan utama untuk mencapai tujuan digitalisasi administrasi desa. Berikut adalah detail pelaksanaan kegiatan: Koordinasi dengan Pemerintah Desa: Tim pengabdian melakukan koordinasi dengan perangkat Desa Bubode, terutama dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan aparat terkait. Koordinasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan administrasi desa yang mendesak dan mendiskusikan teknis implementasi digitalisasi. Penyediaan Infrastruktur: Tim menyediakan perangkat keras seperti Laptop. Perangkat lunak administrasi digital juga dipilih berdasarkan kebutuhan desa, dengan fitur seperti pengelolaan data penduduk, surat-menyurat, dan pelaporan keuangan.

## Sosialisasi Program

Edukasi awal dilakukan melalui sosialisasi yang diselenggarakan di Balai Desa Bubode dengan melibatkan perangkat desa dan beberapa masyarakat, di mana tim memaparkan tujuan dan manfaat digitalisasi administrasi, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik; penjelasan disertai contoh nyata seperti pengelolaan data penduduk yang lebih terstruktur serta proses pengajuan dokumen yang menjadi lebih cepat.



**Gambar 1.** Sosialisasi Program

## Pelatihan Teknis Perangkat Desa

Seluruh perangkat desa diwajibkan mengikuti pelatihan ini sebagai bagian dari proses transformasi digital di tingkat desa. Keterlibatan penuh dari para peserta menjadi kunci untuk memastikan bahwa seluruh elemen pemerintahan desa memiliki pemahaman yang setara dalam penggunaan teknologi digital. Pelatihan ini juga menjadi langkah awal untuk mengubah pola kerja manual menjadi sistematis dan terintegrasi secara digital, yang pada akhirnya akan mempermudah pelayanan publik.

Materi pelatihan dirancang untuk menjawab kebutuhan dasar para perangkat desa dalam menjalankan administrasi secara digital. Beberapa topik utama yang dibahas meliputi pengenalan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, serta dasar-dasar penggunaan aplikasi pengelolaan administrasi desa. Selain itu, peserta juga diajarkan cara mengelola data kependudukan secara digital, mulai dari input, penyimpanan, hingga pencetakan dokumen secara efisien. Penyusunan materi dilakukan secara sistematis agar mudah dipahami dan aplikatif sesuai dengan konteks kerja di desa.

Selama kegiatan berlangsung, tim pengabdian memberikan pendampingan teknis secara intensif kepada seluruh peserta. Pendampingan ini dilakukan secara personal, terutama kepada peserta yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi. Pendekatan ini tidak hanya membantu meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri peserta dalam menghadapi perubahan sistem

kerja berbasis digital. Proses ini menjadi penting untuk memastikan bahwa tidak ada satu pun perangkat desa yang tertinggal dalam menguasai sistem.



**Gambar 2.** Dokumentasi Penyampaian Materi

Tujuan utama dari pelatihan dan pendampingan ini adalah menciptakan kemandirian dalam pengelolaan sistem administrasi digital di lingkungan desa. Dengan penguasaan teknologi yang merata, perangkat desa diharapkan mampu menjalankan tugas secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan mempercepat adopsi teknologi informasi di tingkat desa sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Evaluasi Awal**

Peserta pelatihan memberikan umpan balik positif terkait materi yang disampaikan maupun efektivitas sistem digital yang diterapkan. Mayoritas peserta menyatakan bahwa pelatihan ini sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan teknis mereka, khususnya dalam pengoperasian perangkat lunak administrasi desa. Mereka merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugas administrasi secara digital dan mampu memahami alur kerja sistem dengan lebih baik. Umpan balik ini tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelatihan, tetapi juga menjadi bahan refleksi penting bagi tim pengabdian dalam menilai sejauh mana materi pelatihan mampu menjawab kebutuhan riil di lapangan.

Untuk mengukur efektivitas sistem yang telah diterapkan, dilakukan uji coba dalam skenario pelayanan nyata di lingkungan desa. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan efisiensi waktu dalam pengurusan dokumen hingga 50% dibandingkan metode manual sebelumnya. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu berjam-jam kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Berdasarkan evaluasi dan masukan dari peserta, dilakukan pembaruan sistem guna menyempurnakan fitur-fitur yang paling sering digunakan, seperti fungsi pencarian data dan pencetakan dokumen otomatis. Pembaruan ini bertujuan untuk

memastikan sistem semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna, sekaligus mendukung pelayanan administrasi yang lebih cepat, akurat, dan profesional.

### **Capaian Program dan Rencana Keberlanjutan**

Pelaksanaan program digitalisasi administrasi di Desa Bubode menunjukkan sejumlah capaian signifikan yang mencerminkan keberhasilan implementasi secara menyeluruh. Salah satu pencapaian utama adalah terbangunnya sistem administrasi digital yang dapat digunakan untuk mengelola data penduduk, surat-menyurat, dan pelaporan secara lebih efektif dan terstruktur. Sistem ini memberikan kemudahan bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas administratif dan mengurangi potensi kesalahan akibat pengolahan data secara manual. Dengan adanya sistem ini, alur kerja menjadi lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik, menjadikan proses pelayanan publik lebih profesional.



**Gambar 3.** Dokumentasi Perpisahan Pasca Kegiatan

Selain pembangunan sistem, program ini juga berhasil meningkatkan kompetensi digital perangkat desa secara menyeluruh. Para perangkat desa kini mampu mengoperasikan berbagai perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung sistem administrasi digital. Peningkatan literasi digital ini sangat penting dalam memastikan keberlangsungan penggunaan sistem, karena sumber daya manusia yang cakap merupakan fondasi dari transformasi digital yang berkelanjutan. Pelatihan dan pendampingan yang intensif selama program berlangsung berhasil memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kapasitas aparatur desa untuk menjalankan sistem secara mandiri.

Dampak positif lain dari program ini adalah meningkatnya efisiensi layanan publik. Waktu pengurusan administrasi bagi masyarakat berkurang secara signifikan karena prosesnya telah terotomatisasi dan terdigitalisasi. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan transparansi,

karena setiap tahapan dapat ditelusuri secara digital. Efisiensi ini berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Mereka merasakan kemudahan dalam mengakses layanan dan melihat komitmen pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

Untuk memastikan keberlanjutan program, sejumlah rencana strategis telah disusun. Pertama, pelatihan akan dilanjutkan secara berkala agar perangkat desa tetap menguasai teknologi terbaru, terutama saat terjadi pembaruan sistem. Kedua, pemerintah desa berkomitmen meningkatkan infrastruktur, termasuk kualitas jaringan internet dan pembaruan perangkat keras. Ketiga, sistem akan dimonitor dan dievaluasi secara rutin melalui analisis data penggunaan dan survei kepuasan masyarakat. Keempat, dana dalam APBDes akan dialokasikan khusus untuk pemeliharaan sistem dan pelatihan lanjutan. Terakhir, desa akan menjalin kemitraan dengan institusi pendidikan dan lembaga swasta guna mendukung inovasi teknologi di masa depan. Dengan langkah-langkah ini, Desa Bubode tidak hanya mempertahankan capaian yang telah diraih, tetapi juga siap menjadi desa percontohan dalam digitalisasi administrasi di tingkat kabupaten dan seterusnya.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema "*Optimalisasi Layanan Publik Desa Bubode melalui Digitalisasi Administrasi Desa*" telah terlaksana dengan baik dan menghasilkan perubahan yang signifikan dalam pengelolaan administrasi desa. Implementasi sistem berbasis digital memberikan dampak positif berupa percepatan layanan, pengelolaan data yang lebih terstruktur, serta peningkatan transparansi dalam tata kelola pemerintahan desa. Pelatihan yang diberikan kepada perangkat desa juga berhasil meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan teknologi, memungkinkan keberlanjutan sistem yang telah diterapkan. Selain itu, program ini menjadikan Desa Bubode sebagai contoh nyata bagi desa lain yang ingin mengadopsi digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, K. (2022). Digitalisasi layanan publik: Studi kasus desa percontohan. *Jurnal Inovasi Desa dan Perkotaan*, 10(1), 25–34.
- Dippoprameswari, E., & Pujiyanto, W. E. (2024). Optimalisasi layanan publik desa melalui teknologi informasi. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(1), 45–60.
- Hakim, A., & Rahmawati, F. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan publik di tingkat desa. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 156–167.
- Permata Sari, I., & Bahari, K. M. (2023). Digitalisasi administrasi desa: Tantangan dan peluang. *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 552–559.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Siregar, R. (2023). Implementasi teknologi berbasis komunitas di desa. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 12(2), 89–102.
- Sunyoto, S. (2022). Literasi digital sebagai fondasi tata kelola pemerintahan modern. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 7(3), 88–104.
- Susilo, Y. S. (2023). Strategi digitalisasi layanan publik di desa. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 5(2), 123–136.