

Penguatan Pelayanan Administrasi melalui Integrasi SOP dan Digitalisasi di Desa Jangan-Jangan, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan

Eljihad Akbari Syukriah Mathory^{*1}, Isra Wulandari², Aldi Nur Aiman³, Adzhani Nur Sadrina Kamaruddin⁴, Dliya Ramadhani⁵, Rezki Ramadani⁶, Muh. Fery Salam⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Administrasi Bisnis Sektor Publik, Administrasi Pembangunan Negara, Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar, Indonesia

*e-mail: eljihad.asm@stialanmakassar.ac.id¹, israwulan24@gmail.com², aldi082242256165@gmail.com³, zhanizhani27@yahoo.com⁴, dliyaramadhani8@gmail.com⁵, rezkiramadani1718@gmail.com⁶, feri17022004@gmail.com⁷

Abstrak

Pelayanan publik desa memerlukan prosedur kerja yang jelas sekaligus pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan kondisi lokal. Desa Jangan-Jangan, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, menghadapi persoalan belum optimalnya penerapan SOP pelayanan administrasi dan masih manualnya pengajuan layanan serta absensi aparatur. Kegiatan pengabdian ini bertujuan memperkuat pelayanan melalui pembaruan SOP yang telah tersedia dan digitalisasi sederhana menggunakan Google Form, Google Spreadsheet, dan QR Code. Pendekatan partisipatif dilakukan melalui observasi, identifikasi kebutuhan, wawancara, telaah dokumen, pembaruan SOP, perancangan sistem, implementasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Hasil kegiatan menghasilkan dua SOP prioritas, yaitu SOP Surat Keterangan Tidak Mampu dan SOP Surat Keterangan Kematian, serta sistem digital untuk pengajuan administrasi dan absensi aparatur. Evaluasi awal menunjukkan seluruh indikator keterpakaian sistem tercapai: formulir dapat digunakan, data dapat dikelola, QR Code dapat diakses, dan absensi digital dapat digunakan aparatur. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi lebih berkelanjutan ketika dibangun di atas proses kerja yang terstandar dan kapasitas aparatur yang memadai.

Kata kunci: digitalisasi desa, Google Form, pelayanan publik, QR Code, SOP

Abstract

Village public services require clear work procedures and technology that fits local conditions. Jangan-Jangan Village, Pujananting District, Barru Regency, faced two interrelated problems: suboptimal implementation of existing administrative service Standard Operating Procedures (SOPs) and manual processing of service requests and village staff attendance. This community engagement program aimed to strengthen service delivery through updating existing SOPs and simple digitalization using Google Forms, Google Spreadsheets, and QR Codes. A participatory approach was applied through observation, needs identification, interviews, document review, SOP updating, system design, implementation, training, assistance, and evaluation. The program produced two priority SOPs for the Certificate of Low-Income Status (SKTM) and Death Certificate services, as well as digital tools for administrative requests and staff attendance. Initial evaluation showed that all system usability indicators were achieved: forms were usable, incoming data could be managed, QR Code access functioned, and digital attendance could be used by village staff. These results indicate that digitalization becomes more sustainable when built on standardized work processes and adequate staff capacity.

Keywords: digital village, Google Form, public service, QR Code, SOP

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah yang paling langsung dirasakan masyarakat. Pada tingkat desa, kualitas pelayanan ditentukan antara lain oleh kejelasan prosedur, ketepatan informasi, pembagian tugas aparatur, dan kemudahan akses. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai standar, sedangkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menempatkan pelayanan masyarakat sebagai bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan desa (Hilmi et al., 2024).

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen penting agar pelayanan tidak bergantung pada pengalaman individu aparatur. SOP menjelaskan urutan kegiatan, persyaratan, kewenangan, waktu penyelesaian, keluaran, serta mekanisme pencatatan. Pedoman dan praktik penyusunan SOP menunjukkan bahwa observasi, wawancara, telaah dokumen, serta sosialisasi kepada pelaksana dapat membantu memperjelas alur kerja, pembagian tugas, dan penerapan prosedur secara konsisten (Hilmi et al., 2024).

Pada saat yang sama, transformasi digital membuka peluang untuk mengurangi ketergantungan pada proses administrasi manual. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menempatkan teknologi informasi sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Transformasi digital juga tidak hanya menyangkut penggunaan aplikasi, tetapi memerlukan penyesuaian proses kerja, kapasitas organisasi, dan kemampuan pengguna (Wahyiah, 2026).

Desa Jangan-Jangan, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, merupakan konteks yang relevan untuk pendekatan tersebut. Berdasarkan laporan kegiatan, desa telah memiliki dokumen SOP, tetapi penerapannya belum optimal dan sebagian substansi perlu diperbarui. Observasi selama empat hari menunjukkan pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual sehingga masyarakat perlu datang langsung ke kantor desa. Pada 2026 akses internet mulai tersedia, tetapi baru terdapat satu penyedia yang dapat digunakan. Kondisi ini menciptakan peluang sekaligus keterbatasan: desa dapat memulai digitalisasi, tetapi solusi yang dipilih perlu sederhana, mudah dikelola aparatur, dan tetap memiliki mekanisme pelayanan alternatif ketika koneksi terganggu (Yanti et al., 2025).

Karena konektivitas masih bergantung pada satu penyedia, alur pelayanan digital tidak ditempatkan sebagai satu-satunya jalur pelayanan. Apabila koneksi internet mengalami gangguan atau tidak tersedia, pelayanan tetap dapat dilakukan secara manual berdasarkan SOP yang berlaku, kemudian data pengajuan dapat dicatat kembali ke dalam sistem digital setelah koneksi tersedia. Mekanisme fallback tersebut diperlukan agar gangguan jaringan tidak menghentikan pelayanan kepada masyarakat dan agar digitalisasi berfungsi sebagai penguat, bukan pengganti seluruh proses pelayanan.

Secara lebih spesifik, persoalan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa tidak hanya berkaitan dengan tersedianya dokumen administrasi, tetapi juga dengan bagaimana sebuah permohonan diterima, diverifikasi, diproses, dicatat, dan diselesaikan secara konsisten. Ketika prosedur belum dibakukan secara operasional, kualitas layanan dapat berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya (Ikhsan et al., 2022). Kondisi demikian berpotensi menimbulkan ketidakpastian mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat, pihak yang harus ditemui, serta tahapan yang harus dilalui sampai dokumen selesai. Pembaruan SOP karena itu dipandang sebagai intervensi dasar yang relatif sederhana tetapi penting untuk membangun keseragaman proses pelayanan.

Kebutuhan standarisasi tersebut menjadi semakin penting ketika desa mulai memasuki tahap digitalisasi. Teknologi digital pada dasarnya hanya menjadi alat bantu; manfaatnya sangat bergantung pada kesiapan proses kerja yang akan didukung. Formulir digital yang dibangun tanpa alur pelayanan yang jelas dapat memindahkan masalah administrasi manual ke dalam medium digital tanpa menghilangkan akar persoalannya. Sebaliknya, prosedur yang telah dibakukan dapat diterjemahkan ke dalam kebutuhan data pada formulir, urutan verifikasi, dan mekanisme pencatatan yang lebih sistematis. Dengan kerangka tersebut, pembaruan SOP dan digitalisasi diposisikan sebagai dua bagian yang saling melengkapi, bukan sebagai dua kegiatan yang berdiri sendiri.

Kajian empiris dalam sepuluh tahun terakhir menunjukkan kecenderungan yang sama. Pengembangan SOP pada tingkat desa dan kelurahan dapat memperjelas pembagian kerja, persyaratan, kewenangan, serta alur pelayanan (Akliya & Tonapa, 2025). Sementara itu, digitalisasi administrasi melalui sistem informasi dan media digital dapat membantu keteraturan data, kemudahan akses, dan pengelolaan layanan. Namun, literatur juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik desa menghadapi persoalan kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, keberlanjutan pengelolaan sistem, dan literasi digital masyarakat (Yanti et al., 2025). Oleh sebab itu, pendekatan yang sesuai untuk desa

dengan infrastruktur yang masih berkembang bukanlah memaksakan sistem yang kompleks, melainkan memulai dari teknologi yang familiar dan dapat dikelola dengan sumber daya yang tersedia (Endya et al., 2024).

Dalam kerangka transformasi pemerintahan digital, orientasi utama bukan sekadar mengganti kertas dengan formulir elektronik, tetapi menghasilkan proses yang lebih terstruktur, mudah diakses, dapat ditelusuri, dan mendukung pengelolaan data. Pada tingkat desa, penerapannya dapat dimulai melalui langkah kecil yang langsung berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dan aparatur. Penguatan layanan administrasi melalui SOP dan kanal digital sederhana merupakan bentuk implementasi bertahap yang realistis, terutama ketika kapasitas infrastruktur dan aparatur masih berkembang (Prabowo et al., 2024).

Permasalahan tersebut dapat dirumuskan dalam dua pertanyaan praktis. Pertama, bagaimana memperjelas dan membakukan proses pelayanan administrasi yang sebelumnya belum optimal diterapkan. Kedua, bagaimana menyediakan mekanisme digital yang cukup sederhana untuk membantu pengajuan layanan, pengelolaan data, dan pencatatan kehadiran aparatur tanpa menambah beban teknis yang besar. Jawaban terhadap dua pertanyaan tersebut menjadi dasar kegiatan pengabdian yang dilaksanakan. Dengan demikian, kegiatan tidak diarahkan untuk membangun aplikasi yang berdiri sendiri, tetapi untuk memperbaiki proses pelayanan sekaligus menyediakan perangkat digital yang dapat langsung digunakan oleh mitra (Suyitno et al., 2026).

Tujuan kegiatan adalah meningkatkan kesiapan pelayanan administrasi desa melalui dua keluaran yang saling mendukung, yaitu pembaruan SOP untuk layanan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Kematian serta digitalisasi tahap awal layanan administrasi dan absensi aparatur menggunakan Google Form, Google Spreadsheet, dan QR Code. Secara khusus, kegiatan diarahkan untuk memperjelas tahapan pelayanan, pembagian tanggung jawab, persyaratan, dan waktu proses; menyediakan sarana pengajuan dan pencatatan digital; meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengelola data; serta membuka akses informasi layanan yang lebih mudah bagi masyarakat. Sasaran akhir yang diharapkan bukan sekadar tersedianya dokumen dan tautan digital, tetapi terbentuknya kebiasaan kerja yang lebih terstruktur dan dapat dikembangkan secara bertahap.

Masalah lain terdapat pada absensi aparatur yang masih manual. Dengan jumlah peserta pelatihan 22 perangkat desa, kebutuhan untuk membangun kebiasaan pengelolaan data secara digital menjadi penting. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi desa melalui sistem informasi, aplikasi layanan, Google Form, dan QR Code dapat membantu keteraturan data, kemudahan akses, dan efisiensi pengelolaan layanan (Wahyiah, 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian mengintegrasikan dua intervensi: pembaruan SOP pelayanan administrasi dan digitalisasi awal pelayanan serta absensi aparatur. Pendekatan ini menempatkan SOP sebagai fondasi proses bisnis, sedangkan Google Form, Google Spreadsheet, dan QR Code sebagai lapisan penguat untuk pengajuan, pencatatan, dan akses. Tujuan kegiatan adalah menghasilkan prosedur pelayanan yang lebih jelas dan perangkat digital sederhana yang dapat dioperasikan secara mandiri oleh aparatur desa.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada 17 Juli 2026 di Kantor Desa Jangan-Jangan, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. Mitra utama kegiatan adalah Pemerintah Desa Jangan-Jangan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kepada masyarakat, dengan sasaran 22 perangkat desa yang terlibat dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi internal. Kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan aparatur dalam observasi kondisi awal, identifikasi kebutuhan, pengumpulan informasi melalui wawancara dan telaah dokumen, pembaruan SOP, perancangan perangkat digital, implementasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi awal. Pendekatan ini digunakan agar solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas operasional mitra.

Pada tahap pembaruan SOP, informasi yang dihimpun mencakup persyaratan pelayanan, urutan aktivitas, pembagian tugas antara pemohon, penatausahaan, sekretaris desa, dan kepala desa, waktu penyelesaian, keluaran, pencatatan, serta pengarsipan. Dua layanan diprioritaskan berdasarkan kebutuhan kegiatan, yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Kematian. Pembaruan dilakukan melalui telaah dokumen SOP yang telah tersedia, penyusunan alur yang lebih operasional, konsultasi dengan aparatur, revisi, dan finalisasi dokumen kerja.

Pada tahap digitalisasi, solusi dirancang menggunakan Google Form untuk pengajuan layanan administrasi dan absensi aparatur, Google Spreadsheet untuk mengelola data masuk, serta QR Code sebagai pintu akses ke layanan. Pilihan ini mempertimbangkan kondisi infrastruktur dan kebutuhan desa yang masih berada pada tahap awal transformasi digital. Implementasi dilakukan melalui praktik langsung, sosialisasi, pelatihan pengelolaan data, dan pendampingan (Hilmi et al., 2024).

Ketercapaian kegiatan diukur secara deskriptif melalui checklist evaluasi. Indikator meliputi: (1) formulir pelayanan dapat digunakan; (2) perangkat desa mampu mengelola data yang masuk; (3) masyarakat dapat mengakses layanan melalui QR Code; dan (4) absensi digital dapat digunakan perangkat desa. Pengukuran difokuskan pada keberfungsian awal sistem, bukan pada pengukuran statistik kepuasan masyarakat atau penghematan waktu secara kuantitatif.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah observasi dan identifikasi kondisi awal. Observasi digunakan untuk melihat pola pelayanan yang berlangsung, cara pencatatan yang digunakan, serta hambatan yang dialami aparatur maupun masyarakat ketika berhubungan dengan layanan administrasi. Tahap kedua adalah pengumpulan informasi melalui wawancara dan telaah dokumen. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk memetakan alur pelayanan aktual dan membandingkannya dengan kebutuhan pelayanan yang seharusnya terdokumentasi dalam SOP.

Tahap ketiga adalah pembaruan SOP. Pada tahap ini, proses pelayanan diurai menjadi aktivitas-aktivitas yang lebih rinci dan diberi penanggung jawab. Persyaratan, waktu penyelesaian, keluaran, sarana yang digunakan, dan mekanisme pengarsipan diperjelas. Draf SOP kemudian dikonsultasikan dengan pihak desa untuk memastikan bahwa prosedur yang ditetapkan realistis sesuai pembagian kewenangan dan kondisi kerja setempat. Setelah mendapatkan masukan, dokumen direvisi dan difinalisasi sebagai dokumen kerja. Karena pada akhir kegiatan proses pengesahan formal masih belum selesai, status luaran perlu dipahami sebagai dokumen SOP yang telah diperbarui dan siap ditindaklanjuti oleh pemerintah desa.

Tahap keempat adalah perancangan perangkat digital. Formulir disusun berdasarkan kebutuhan informasi yang telah diidentifikasi melalui proses SOP, sehingga data yang diminta tetap relevan dengan pelayanan. Google Form digunakan karena mudah diakses melalui perangkat yang tersedia dan tidak memerlukan instalasi aplikasi khusus. Google Spreadsheet digunakan untuk menampung respons dan membantu pengelolaan data secara terstruktur. QR Code dipakai sebagai media akses agar masyarakat dan aparatur dapat membuka tautan tanpa harus memasukkan alamat secara manual. Untuk absensi, formulir digital disusun sebagai instrumen pencatatan kehadiran aparatur dengan alur yang sederhana agar mudah diterapkan dalam rutinitas kerja.

Tahap kelima adalah implementasi, pelatihan, dan pendampingan. Pada 17 Juli 2026, pelatihan digital melibatkan 22 perangkat desa. Pelatihan berfokus pada praktik menggunakan formulir, membaca data yang masuk pada spreadsheet, mengakses layanan melalui QR Code, serta menggunakan absensi digital. Pendampingan dilakukan untuk membantu aparatur memahami hubungan antara input data, penyimpanan data, dan pemanfaatannya dalam proses administrasi. Pendekatan praktik langsung digunakan karena tujuan kegiatan bukan hanya memperkenalkan teknologi, tetapi memastikan mitra dapat menjalankan fungsi dasar sistem setelah kegiatan selesai.

Instrumen pengukuran yang digunakan berupa checklist evaluasi awal dengan jawaban keberfungsian. Empat indikator yang dinilai adalah kemampuan penggunaan formulir pelayanan, kemampuan perangkat desa mengelola data yang masuk, kemampuan masyarakat

mengakses layanan melalui QR Code, dan kemampuan aparaturnya menggunakan absensi digital. Pengukuran tersebut dipilih karena sesuai dengan tahap kegiatan yang masih berupa implementasi awal. Evaluasi belum dirancang untuk mengukur dampak jangka panjang, seperti perubahan kepuasan masyarakat, perubahan rata-rata waktu penyelesaian aktual, atau pengurangan kesalahan administrasi. Data pada tahap berikutnya perlu dikumpulkan secara berkala apabila pemerintah desa ingin mengukur dampak tersebut secara lebih kuat.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahap	Aktivitas utama	Luaran	Sumber informasi
1. Observasi	Mengamati alur pelayanan, pembagian tugas, dokumen SOP, mekanisme absensi, dan kondisi akses teknologi.	Peta masalah pelayanan	Observasi lapangan
2. Identifikasi kebutuhan	Menentukan layanan prioritas dan kebutuhan digital berdasarkan kondisi riil mitra.	Prioritas SOP dan kebutuhan sistem	Diskusi aparaturnya
3. Pembaruan SOP yang telah tersedia	Menelaah persyaratan, alur, kewenangan, waktu, output, serta dasar hukum.	SOP SKTM dan SOP Surat Keterangan Kematian	Wawancara dan telaah dokumen
4. Perancangan digital	Membuat Google Form pelayanan, Google Form absensi, Google Spreadsheet, dan QR Code.	Sistem layanan digital sederhana	Kebutuhan pengguna
5. Implementasi dan pelatihan	Uji penggunaan sistem, sosialisasi, pelatihan pengelolaan data, dan pendampingan.	Aparaturnya mampu mengoperasikan sistem	Praktik langsung
6. Evaluasi	Memeriksa keterpakaian sistem dan respons pengguna internal.	Status keberhasilan implementasi awal	Checklist evaluasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kondisi Awal dan Permasalahan Sasaran

Kondisi awal memperlihatkan adanya jarak antara keberadaan instrumen administrasi dan praktik pelayanan. Desa telah memiliki dokumen SOP, tetapi implementasinya belum

optimal sehingga sebagian proses masih mengandalkan pengalaman aparatur dan belum seluruh tahapan menjadi rujukan kerja sehari-hari. Dari sisi layanan kepada masyarakat, pengajuan administrasi masih dilakukan dengan datang langsung ke kantor desa. Absensi aparatur juga masih menggunakan pencatatan manual. Dengan demikian, dua kebutuhan utama yang diidentifikasi adalah penguatan penerapan SOP yang telah tersedia dan pemanfaatan teknologi yang sederhana.

Temuan kondisi awal juga memperlihatkan bahwa keberadaan dokumen belum secara otomatis menjamin keseragaman praktik. Dalam pelayanan administrasi desa, dokumen SOP harus dipahami sebagai pedoman kerja yang hidup, yaitu digunakan pada saat menerima permohonan, memeriksa kelengkapan, meneruskan berkas, memberikan persetujuan, sampai menyimpan hasil pelayanan (Ikhsan et al., 2022). Apabila dokumen hanya tersedia tetapi tidak menjadi rujukan dalam pekerjaan sehari-hari, manfaat standarisasi menjadi terbatas. Karena itu, kegiatan pengabdian tidak berhenti pada penyusunan dokumen, melainkan menempatkan proses konsultasi dan pemahaman aparatur sebagai bagian dari kegiatan.

Dari sudut pandang masyarakat, layanan manual berarti akses terhadap pelayanan masih sangat bergantung pada kehadiran fisik pemohon di kantor desa. Untuk layanan yang membutuhkan pengumpulan informasi awal, keadaan tersebut menimbulkan beban perjalanan dan waktu. Ketersediaan internet pada 2026 menciptakan peluang untuk mengurangi beban tersebut pada tahap pengajuan awal. Namun, karena hanya satu penyedia layanan internet yang tersedia menurut laporan kegiatan, konektivitas tetap menjadi faktor pembatas. Karena itu, kanal digital perlu ditempatkan berdampingan dengan prosedur manual, sehingga ketika koneksi terganggu pelayanan tetap dapat berlangsung berdasarkan SOP dan pencatatan digital dilakukan setelah jaringan kembali tersedia.

Kondisi awal pada absensi aparatur memperlihatkan persoalan yang berbeda tetapi berkaitan, yaitu kebutuhan untuk membangun budaya pencatatan digital di lingkungan internal pemerintah desa. Absensi manual tidak semata-mata merupakan persoalan media pencatatan, tetapi juga menyangkut konsistensi pengelolaan data. Ketika data kehadiran tersedia dalam format yang terstruktur, data tersebut lebih mudah ditinjau kembali untuk kebutuhan administrasi internal. Dengan demikian, digitalisasi absensi juga berfungsi sebagai ruang belajar aparatur sebelum penerapan digital diperluas ke proses pelayanan lainnya.

Ketersediaan internet pada 2026 menjadi potensi baru. Namun, karena infrastruktur yang tersedia masih terbatas, solusi digital perlu menghindari kompleksitas aplikasi khusus. Pemilihan Google Form, Google Spreadsheet, dan QR Code sejalan dengan pendekatan teknologi tepat guna, yaitu memulai dari kebutuhan dan kemampuan pengguna. Temuan ini konsisten dengan pengalaman pengembangan layanan digital desa yang menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur dan kapasitas aparatur menentukan keberlanjutan implementasi (Prabowo et al., 2024).

3.2. Pembaruan SOP sebagai Fondasi Pelayanan

Pembaruan SOP menghasilkan dua dokumen prioritas, yaitu SOP Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan SOP Pembuatan Surat Keterangan Kematian. Kedua SOP tersebut merupakan penyempurnaan terhadap dokumen yang telah tersedia dengan memperjelas persyaratan, tahapan, petugas yang terlibat, waktu penyelesaian, keluaran, pencatatan, dan pengarsipan. Pada rancangan SOP, total waktu proses dicantumkan sekitar 34 menit untuk masing-masing layanan berdasarkan penjumlahan waktu pada setiap tahapan.

SOP SKTM dan SOP Surat Keterangan Kematian dipilih sebagai keluaran prioritas karena kedua jenis layanan tersebut menggambarkan kebutuhan administrasi yang cukup sering dijumpai dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Dalam rancangan yang diperbarui, informasi pelayanan disusun sehingga pengguna dapat mengetahui apa yang harus disiapkan dan aparat mengetahui tahapan yang menjadi tanggung jawabnya. Rincian tersebut membantu mengurangi ruang interpretasi yang terlalu besar dalam pelaksanaan layanan. Pada saat yang sama, pencantuman waktu pada setiap tahapan menyediakan dasar untuk melakukan evaluasi apabila pada masa mendatang desa ingin membandingkan waktu standar dengan waktu aktual.

Perhitungan waktu sekitar 34 menit untuk masing-masing layanan merupakan waktu proses yang tercantum dalam rancangan SOP berdasarkan penjumlahan waktu pada setiap tahapan. Angka tersebut tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti bahwa semua pengguna pasti menerima layanan dalam 34 menit, karena waktu aktual dapat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas, keberadaan pejabat yang berwenang, antrean, atau kondisi operasional lainnya. Meski demikian, adanya waktu standar tetap penting karena menyediakan titik acuan untuk evaluasi. Pemerintah desa dapat membandingkan lama proses aktual dengan standar tersebut dan kemudian menentukan bagian mana yang memerlukan perbaikan.

Dampak kelembagaan dari pembaruan SOP juga terletak pada keterlacakan proses. Ketika urutan aktivitas dan penanggung jawab ditulis secara eksplisit, proses pelayanan lebih mudah dipantau dan dijelaskan kembali apabila terjadi pertanyaan atau hambatan. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas karena keputusan dan tindakan pelayanan dapat dikaitkan dengan tahapan kerja tertentu. Bagi aparatur baru, dokumen tersebut juga berfungsi sebagai bahan orientasi sehingga transfer pengetahuan tidak hanya bergantung pada penjelasan lisan dari aparatur yang lebih berpengalaman (Silva & Rosdiana, 2025).

Namun demikian, kekuatan SOP akan bergantung pada konsistensi penerapannya. Dokumen yang telah disusun perlu diperkenalkan kepada seluruh petugas yang terlibat, ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses, dan ditinjau kembali apabila terdapat perubahan regulasi atau mekanisme pelayanan. Pengesahan formal juga diperlukan agar SOP memiliki kedudukan yang lebih kuat dalam tata kelola internal. Hal tersebut menjadi bagian dari agenda keberlanjutan yang perlu dilakukan setelah kegiatan pengabdian selesai (Harjianto & Sari, 2024).

Perbaikan tersebut memberikan manfaat kelembagaan. Pertama, pembagian kerja menjadi lebih jelas karena setiap tahapan mempunyai penanggung jawab. Kedua, persyaratan dan alur dapat dikomunikasikan kepada masyarakat dengan lebih konsisten. Ketiga, dokumentasi proses menjadi lebih mudah dievaluasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian mengenai perancangan SOP pelayanan publik yang menempatkan kejelasan proses dan pembagian kewenangan sebagai unsur penting tata kelola pelayanan (Susanto et al., 2025).

Pembaruan SOP juga membentuk fondasi bagi digitalisasi. Formulir digital akan lebih bermanfaat apabila data yang diminta, urutan proses, dan kewenangan telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, digitalisasi tidak berdiri sebagai proyek teknologi terpisah, tetapi menjadi penguatan terhadap proses bisnis pelayanan yang sudah dibakukan.

3.3. Implementasi Digitalisasi Pelayanan dan Absensi

Digitalisasi menghasilkan empat komponen utama, yaitu Google Form pelayanan administrasi, Google Form absensi aparatur, Google Spreadsheet sebagai basis pengelolaan data, dan QR Code sebagai akses (Ahwani et al., 2025). Pada tahap pelayanan, formulir berfungsi sebagai kanal pengajuan awal dan penghimpunan informasi pemohon. Data yang masuk dapat dipantau melalui spreadsheet sehingga pencatatan menjadi lebih terstruktur dibandingkan pencatatan manual. Pada tahap absensi, aparatur diperkenalkan pada pencatatan kehadiran menggunakan formulir digital.

Integrasi antara empat komponen digital tersebut membentuk alur sederhana. Masyarakat atau pengguna layanan memperoleh akses melalui QR Code dan membuka formulir yang disediakan. Informasi yang dimasukkan melalui formulir kemudian diterima pada spreadsheet yang dapat dikelola oleh aparatur. Pada sisi internal, aparatur dapat menggunakan data tersebut sebagai dasar untuk menindaklanjuti permohonan sesuai SOP. Dengan pola ini, teknologi tidak menggantikan seluruh proses pelayanan, tetapi membantu memindahkan bagian awal pengumpulan dan pencatatan informasi dari media manual ke media digital.

Kesesuaian antara struktur formulir dan SOP menjadi hal yang penting. Kolom-kolom pada formulir seharusnya mencerminkan data yang memang diperlukan dalam proses pelayanan dan tidak membebani pengguna dengan pertanyaan yang tidak relevan. Prinsip tersebut dapat mengurangi pengisian yang berulang dan mempermudah aparatur ketika memindahkan atau memeriksa informasi. Pada tahap selanjutnya, struktur formulir dapat terus

diperbaiki berdasarkan jenis kesalahan pengisian yang ditemukan dan kebutuhan data yang berkembang.

Penggunaan Google Spreadsheet memberikan nilai tambah pada pengelolaan data karena respons dapat dihimpun dalam satu tempat dan ditinjau secara lebih teratur. Akan tetapi, penyimpanan digital juga menciptakan kebutuhan baru dalam tata kelola privasi. Layanan administrasi seperti SKTM dapat memuat data pribadi dan informasi mengenai kondisi sosial-ekonomi warga. Karena itu, penggunaan platform digital perlu disertai pengaturan akses yang jelas dan pembatasan pihak yang dapat melihat atau mengubah data. Prinsip perlindungan data pribadi perlu menjadi bagian dari pengelolaan sistem digital pelayanan masyarakat (Maireza et al., 2024).

Dalam praktik pengelolaan, akun yang digunakan sebaiknya merupakan akun resmi pemerintah desa dan tidak menggunakan akun pribadi aparatur sebagai satu-satunya administrator. Pengaturan berbagi pada Google Spreadsheet perlu dibatasi hanya kepada petugas yang memiliki tugas pelayanan; akses publik terhadap spreadsheet perlu dinonaktifkan; tautan data mentah tidak disebarluaskan; dan hak akses perlu ditinjau secara berkala. Selain itu, pemerintah desa perlu menentukan petugas yang bertanggung jawab atas administrasi akun, melakukan pencadangan data secara berkala, dan membatasi data yang dikumpulkan hanya pada informasi yang diperlukan untuk proses pelayanan. Dengan pengaturan tersebut, efisiensi penggunaan platform gratis tetap dapat dipertahankan tanpa mengabaikan keamanan dan kerahasiaan data warga.

Pada tahap implementasi awal, manfaat yang paling nyata bukanlah otomatisasi penuh, melainkan pengurangan ketergantungan pada pencatatan ulang. Ketika data permohonan masuk melalui formulir, aparatur dapat memperoleh daftar permohonan secara lebih terstruktur. Hal ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan berikutnya, misalnya pemberian status proses, pencatatan tanggal selesai, atau pengelompokan jenis layanan. Pengembangan tersebut sebaiknya dilakukan bertahap setelah mekanisme dasar sudah stabil agar desa tidak terbebani oleh terlalu banyak perubahan sekaligus.

Penggunaan QR Code memberikan jalur akses yang lebih sederhana. Masyarakat tidak harus mengingat alamat tautan yang panjang karena akses dapat dilakukan melalui pemindaian kode yang ditempatkan pada media informasi pelayanan. Penggunaan QR Code dalam layanan masyarakat sebelumnya juga menunjukkan manfaat dalam mempercepat akses informasi dan mengurangi pertanyaan berulang (Ariyandi & Handayani, 2022).

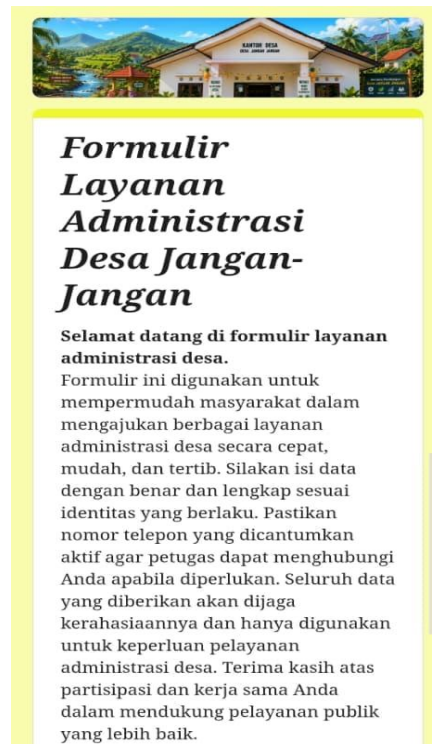
Dari sisi organisasi, pilihan platform sederhana mempunyai keunggulan karena tidak membutuhkan pengembangan perangkat lunak khusus. Google Form dan Spreadsheet sudah menyediakan fungsi dasar untuk input, penyimpanan, dan pengelolaan data. Pengalaman pelatihan di desa lain menunjukkan bahwa platform tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas administrasi apabila disertai pelatihan dan pendampingan (Ikhsan et al., 2022). Namun, keunggulan ini sekaligus menjadi keterbatasan: desa tetap bergantung pada konektivitas internet, akun pengelola, pengaturan hak akses, dan kedisiplinan dalam melakukan backup data.

3.4. Ketercapaian Sasaran dan Evaluasi Awal

Evaluasi menunjukkan bahwa empat indikator yang ditetapkan tercapai. Google Form pelayanan administrasi berhasil digunakan, perangkat desa dapat mengelola data yang masuk, masyarakat dapat mengakses layanan melalui QR Code, dan absensi digital dapat digunakan aparatur. Hasil tersebut menunjukkan bahwa solusi yang dipilih telah memenuhi fungsi dasar yang ditargetkan pada tahap awal.

Ketercapaian empat indikator menunjukkan bahwa hambatan teknis pada tahap awal dapat diatasi dalam konteks kegiatan. Formulir pelayanan dapat digunakan, data yang masuk dapat dikelola, QR Code dapat menjadi pintu akses, dan absensi digital dapat digunakan oleh aparatur. Hasil pengamatan selama sosialisasi dan praktik menunjukkan bahwa peserta mengikuti tahapan penggunaan sistem secara langsung, terutama ketika proses dijelaskan melalui simulasi pengisian formulir dan pembacaan data pada spreadsheet. Pendekatan praktik

membuat peserta dapat mencoba fungsi dasar sistem sekaligus memperoleh pendampingan ketika mengalami kesulitan pada tahap penggunaan.



**Formulir
Layanan
Administrasi
Desa Jangan-
Jangan**

Selamat datang di formulir layanan administrasi desa.

Formulir ini digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan berbagai layanan administrasi desa secara cepat, mudah, dan tertib. Silakan isi data dengan benar dan lengkap sesuai identitas yang berlaku. Pastikan nomor telepon yang dicantumkan aktif agar petugas dapat menghubungi Anda apabila diperlukan. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan pelayanan administrasi desa. Terima kasih atas partisipasi dan kerja sama Anda dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Gambar 1. digitalisasi pelayanan administrasi Desa Jangan-Jangan



**ABSENSI DATANG
STAFF KANTOR
DESA JANGAN-
JANGAN**

Silahkan isi formulir ini setiap hari kerja sebagai bukti kehadiran. Pastikan data yang diisi benar dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

**ABSENSI PULANG
STAFF KANTOR
DESA JANGAN-
JANGAN**

Silahkan isi formulir ini sebagai bukti kehadiran saat pulang kerja. Pastikan data yang diisi benar. Terima kasih atas kerja sama dan kedisiplinannya.

Gambar 2. Praktik penggunaan absensi oleh aparaturnya

Dari sisi pembelajaran organisasi, pelatihan menghasilkan pengalaman praktis yang dapat menjadi modal untuk pengembangan selanjutnya. Aparatur tidak hanya melihat contoh sistem, tetapi mempraktikkan proses input dan pengelolaan data. Pengalaman tersebut dapat mengurangi hambatan psikologis dalam adopsi teknologi karena pengguna memperoleh kesempatan untuk mencoba, melakukan kesalahan, dan memperoleh pendampingan dalam konteks pekerjaan mereka sendiri. Dengan kata lain, kapasitas digital dibangun melalui penggunaan, bukan hanya melalui sosialisasi konsep.

Meskipun demikian, evaluasi awal belum cukup untuk menyatakan bahwa masyarakat secara luas telah beralih dari layanan manual ke layanan digital. Indikator akses melalui QR Code menunjukkan bahwa mekanisme dapat digunakan, tetapi tidak menggambarkan frekuensi

pemanfaatan oleh seluruh masyarakat. Begitu pula, keberhasilan penggunaan absensi digital oleh aparatur belum menunjukkan keberlanjutan penggunaan dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, tahap lanjutan perlu menggunakan data penggunaan aktual, misalnya jumlah formulir yang masuk per bulan, proporsi pengajuan yang lengkap sejak awal, frekuensi akses, serta konsistensi penggunaan oleh aparatur.

Tabel 2. Ketercapaian Indikator Evaluasi Awal

No.	Indikator evaluasi	Hasil
1	Google Form pelayanan administrasi berhasil digunakan	Ya
2	Perangkat desa mampu mengelola data yang masuk	Ya
3	Masyarakat dapat mengakses layanan melalui QR Code	Ya
4	Absensi digital dapat digunakan perangkat desa	Ya

Ketercapaian tersebut perlu dibaca sebagai hasil implementasi awal, bukan bukti statistik bahwa kualitas pelayanan telah meningkat pada seluruh dimensi. Tidak tersedia data sebelum-sesudah yang memungkinkan perhitungan pengurangan waktu pelayanan, peningkatan kepuasan, atau penurunan kesalahan administrasi. Karena itu, kontribusi kegiatan lebih tepat dipahami sebagai pembentukan kapasitas awal dan infrastruktur prosedural-digital yang memungkinkan pengukuran dampak pada tahap selanjutnya.

3.5. Kesesuaian, Kelemahan, dan Peluang Pengembangan

Kesesuaian utama intervensi terletak pada tingkat kompleksitasnya. Desa yang baru memperoleh akses internet tidak langsung dibebani pembangunan aplikasi khusus, tetapi menggunakan perangkat yang relatif mudah dipahami. Integrasi SOP dan digitalisasi juga membuat perubahan lebih terarah: SOP menjelaskan siapa melakukan apa, kapan, dan dengan persyaratan apa; sistem digital membantu menerima data, menyimpan data, dan menyediakan akses awal (Syafarudin & Haris, 2025).

Secara konseptual, kombinasi SOP dan digitalisasi menunjukkan bahwa transformasi pelayanan dapat dimulai dari penataan proses internal. SOP menyediakan struktur bagi digitalisasi karena menetapkan apa yang dikerjakan, oleh siapa, dengan persyaratan apa, dan pada tahap mana suatu permohonan berpindah. Sementara itu, perangkat digital menyediakan media untuk menerima, menyimpan, dan mengakses informasi. Hubungan keduanya dapat digambarkan sebagai fondasi dan lapisan layanan: fondasi berupa prosedur yang baku, sedangkan lapisan layanan berupa kanal digital yang membantu menjalankan dan mendokumentasikan proses tersebut.

Pendekatan tersebut juga memiliki kelebihan dari sisi biaya dan keberlanjutan awal. Pemanfaatan perangkat yang umum digunakan membuat kebutuhan pembelajaran relatif lebih rendah dibandingkan pengembangan sistem informasi khusus. Desa dapat mencoba mekanisme yang sederhana terlebih dahulu, mengidentifikasi kebutuhan nyata, kemudian mengembangkan fitur sesuai pengalaman pengguna. Strategi bertahap semacam ini lebih rasional untuk lingkungan yang baru memperoleh akses internet karena memungkinkan organisasi belajar bersamaan dengan proses digitalisasi (Yunas et al., 2023).

Namun, terdapat beberapa risiko yang perlu diperhatikan. Ketergantungan pada koneksi internet berarti layanan digital tidak selalu dapat berjalan ketika jaringan terganggu. Ketergantungan pada akun tertentu dapat menimbulkan masalah ketika pengelola berganti. Selain itu, perubahan kebiasaan kerja dapat kembali ke pola manual apabila tidak ada pembagian tugas dan pengawasan yang jelas. Karena itu, pengelolaan sistem perlu dituangkan dalam prosedur internal, termasuk siapa yang memeriksa data masuk, kapan data diperiksa, bagaimana permohonan ditindaklanjuti, dan bagaimana arsip digital disimpan.

Pengembangan juga perlu mempertimbangkan inklusivitas. Tidak semua masyarakat

memiliki perangkat yang mendukung, akses internet yang stabil, atau kemampuan digital yang sama. Oleh karena itu, digitalisasi sebaiknya menjadi kanal tambahan yang memperluas akses, bukan secara langsung menghapus pilihan layanan tatap muka. Informasi persyaratan juga perlu ditampilkan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Dengan pendekatan demikian, digitalisasi dapat berjalan sebagai penguatan pelayanan publik yang tetap memperhatikan keragaman kemampuan pengguna.

Peluang pengembangan berikutnya dapat diarahkan pada siklus perbaikan berkelanjutan. Data dari formulir dan spreadsheet dapat digunakan untuk mengenali jenis permohonan yang paling banyak, tahapan yang paling sering menimbulkan keterlambatan, serta kesalahan pengisian yang berulang. Temuan tersebut selanjutnya dapat menjadi dasar revisi SOP dan penyempurnaan formulir. Dengan demikian, hubungan antara SOP dan sistem digital bersifat dinamis: SOP memandu sistem, sedangkan data dari sistem memberikan bukti empiris untuk memperbaiki SOP.

Berdasarkan seluruh temuan tersebut, kegiatan ini dapat dipandang sebagai tahap awal transformasi pelayanan publik di Desa Jangan-Jangan. Luaran utama bukan hanya dua dokumen SOP dan seperangkat formulir digital, tetapi juga terbentuknya pengalaman organisasi dalam menata proses, mengelola data, dan menggunakan teknologi sederhana. Tantangan berikutnya adalah menjaga penggunaan secara konsisten, memperkuat kapasitas pengelola, menyelesaikan pengesahan SOP, dan membangun mekanisme evaluasi rutin. Keberlanjutan tersebut akan menentukan apakah luaran kegiatan berkembang menjadi praktik pelayanan yang permanen atau berhenti sebagai proyek satu kali.

Kelemahannya adalah digitalisasi belum mencakup seluruh rangkaian pelayanan secara end-to-end. Tahapan verifikasi, penandatanganan, dan pengesahan dokumen tetap memerlukan proses internal pemerintah desa. Selain itu, keberlanjutan sistem membutuhkan administrator yang bertanggung jawab, pengaturan akses akun, pencadangan data, dan perhatian terhadap keamanan serta privasi data masyarakat. Implementasi SOP pun masih memerlukan pengesahan formal agar mempunyai kedudukan kelembagaan yang lebih kuat.

Peluang pengembangan selanjutnya adalah menghubungkan SOP dengan target kinerja pelayanan, menambah layanan administrasi secara bertahap, menyediakan panduan singkat bagi masyarakat, dan melakukan evaluasi berkala. Desa juga dapat membangun data longitudinal mengenai jumlah permohonan, waktu penyelesaian aktual, jenis kesalahan berkas, serta kepuasan pengguna. Pendekatan bertahap seperti ini sejalan dengan gagasan transformasi digital pemerintahan yang menekankan integrasi proses, data, kapasitas organisasi, dan orientasi pengguna (de Fretes et al., 2026).

Temuan tersebut sekaligus menegaskan pentingnya melihat keberhasilan kegiatan pengabdian secara proporsional. Keberhasilan pada tahap awal terletak pada tersedianya prosedur yang lebih jelas dan sistem digital yang dapat digunakan, bukan pada klaim bahwa seluruh kualitas pelayanan telah berubah secara terukur. Untuk membuktikan dampak jangka panjang, diperlukan pemantauan penggunaan dan pengukuran indikator pelayanan setelah sistem berjalan secara rutin.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa strategi penguatan pelayanan tidak harus diawali dengan pembangunan sistem digital yang kompleks. Pada kondisi Desa Jangan-Jangan, penataan proses melalui SOP memberikan dasar yang jelas, sedangkan teknologi sederhana memberikan sarana untuk memperbaiki pengajuan awal, pencatatan, dan akses layanan. Kombinasi keduanya lebih sesuai dengan kondisi awal mitra karena perubahan dapat dilakukan secara bertahap dan langsung berhubungan dengan kebutuhan kerja sehari-hari.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Jangan-Jangan menunjukkan bahwa penguatan pelayanan administrasi dapat dimulai melalui integrasi pembaruan SOP dan digitalisasi sederhana. Pembaruan SOP untuk layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Kematian memperjelas persyaratan, tahapan, pembagian tugas, waktu

proses, pencatatan, dan pengarsipan. Digitalisasi melalui Google Form, Google Spreadsheet, QR Code, dan formulir absensi mendukung pengajuan serta pengelolaan data pada tahap awal.

Evaluasi awal menunjukkan bahwa keempat indikator fungsional yang ditetapkan telah tercapai. Namun, hasil tersebut belum membuktikan peningkatan kepuasan masyarakat, penghematan waktu aktual, atau peningkatan efisiensi secara statistik karena belum tersedia data sebelum-sesudah dan pengukuran jangka panjang. Keberlanjutan sistem tetap dipengaruhi oleh konektivitas, kapasitas pengelola, tata kelola akun, keamanan data, dan konsistensi penerapan SOP.

Ke depan, pemerintah desa perlu mengesahkan dan mensosialisasikan SOP yang telah diperbarui, menetapkan pengelola sistem, membatasi hak akses data, melakukan pencadangan berkala, mempertahankan prosedur manual sebagai fallback ketika jaringan terganggu, serta melakukan pemantauan berkala terhadap jumlah permohonan, waktu penyelesaian aktual, kelengkapan berkas, dan penggunaan layanan digital. Langkah tersebut diperlukan agar luaran kegiatan berkembang menjadi praktik pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahwani, M., Sihombing, W. L., & Nofiana, T. (2025). Sosialisasi aplikasi pelayanan Desa Jawilan melalui pemasangan QR Code di lingkungan warga. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bangsa*, 3(6), 3116–3122.
- Aidin, M. (2025). Transformasi digital administrasi desa melalui sistem informasi desa: Kajian pustaka tentang faktor pendukung dan penghambat. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(8), 1661–1674.
- Alkadafi, M., Rachmad, F., & April, M. (2025). Digitalisasi administrasi pemerintahan desa: Upaya meningkatkan pelayanan publik di Desa Sungai Pinang. *Jurnal SOLMA*, 14(3). <https://doi.org/10.22236/solma.v14i3.19881>
- Ariyandi, H. Z., & Handayani, A. N. (2022). Peran penggunaan teknologi QR Code untuk meningkatkan keterhubungan dan efisiensi masyarakat menuju era. *Jurnal Inovasi Teknik dan Edukasi Teknologi*, 2(7), 299–306. <https://doi.org/10.17977/um068v1i72022p299-306>
- de Fretes, J., Muhtar, & Abdul Rasyid, S. B. (2026). DigiDes dan reorientasi tata kelola pemerintahan desa menuju pelayanan publik digital yang inklusif di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. <https://doi.org/10.63822/ma1s8x37>
- Endya, C. T., Manik, J. D. N., Mareta, L., & Santoso, Y. P. (2024). Merancang sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik berbasis good governance di Desa Karya Makmur, Pemali. *Jurnal Besaoh*, 4(2), 67–73. <https://doi.org/10.33019/besaoh.v4i02.5690>
- Harjianto, H., & Sari, A. R. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance oleh pemerintahan Desa Buluagung Siliragung Banyuwangi dalam pelayanan publik. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, 16(2), 43–52. <https://doi.org/10.52166/humanis.v16i2.6651>
- Hilmi, A. N., et al. (2024). Pelatihan penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi pemerintahan untuk optimalisasi pelayanan publik desa. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 2374–2381. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i1.25892>
- Ikhsan, A. N., Alifian, R. S., & Astri, D. N. (2022). Pelatihan penggunaan Google Form dan Google Drive untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Karangnangka. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6, 1199–1202.
- Lilis, & Rijali, S. (2025). Implementasi program digitalisasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik pada Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 8(2), 1165–1181. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1272>

- Maireza, M., Wulandari, A., & Hidayah, D. (2024). Media digital untuk manajemen pengarsipan surat dinamis desa Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal Inovasi Terapan Abdimas*, 1(1).
- Prabowo, A., et al. (2024). Digital Sensus: Perancangan sistem informasi layanan desa berbasis web. *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika*, 5(2), 387–395.
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Governance and Politics*, 4(1), 49–61.
- Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(2).
- Supyan, I. S., & Fadilah, D. N. (2025). Analisis implementasi digitalisasi desa sebagai upaya efisiensi pelayanan publik di Desa Patrolsari Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6). <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i6.11028>
- Susanto, H., Rosita, H., Hidayat, R., Fuady, M., & Rachmawati, I. A. K. (2025). Peningkatan layanan desa melalui penyusunan standar prosedur operasional (SOP) di Desa Ngemplak Klaten. *Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 48–55. <https://doi.org/10.58290/jupemas.v3i4.354>
- Suyitno, S., Yunfha, T., & Agustina, E. (2026). Digital public service implementation through the SiKawan Cloud Office System: Evidence from a village government in Banyuwangi, Indonesia. *Contemporary Public Administration Review*, 4(1), 18–47. <https://doi.org/10.26593/copar.v4i1.10625>
- Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). Digital transformation in public services: A study of e-government implementation in Indonesia. *International Journal of Law and Society*, 2(4), 169–179. <https://doi.org/10.62951/ijls.v2i4.797>
- Wahyiah, I. R. (2026). Tata kelola pemerintahan desa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 116–127. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.8513>
- Yanti, O., Gultom, D. S., Irawan, C., Zaadah, S., & Saputri, E. (2025). Digitalisasi desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Sungai Baung Kecamatan Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 153–162. <https://doi.org/10.55606/nusantara.v5i3.6197>
- Yunas, N. S., Hakim, A. I., & Pohan, I. A. (2023). Triple disruption dan percepatan akselerasi transformasi digital di desa: Studi inovasi kebijakan Smart Kampung di Banyuwangi. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 87–97. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.87-97>

Halaman ini dikosongkan