

Peningkatan Efisiensi Pelayanan Administrasi Desa Melalui Digitalisasi dan Pelatihan Digital Marketing di Desa Namobelin

Indra Mawanta Ginting¹, Claudie Tiofanny²

Universitas Audi Indoensia¹, STIE Eka Prasetya²

E-mail:

1mawanta29@gmail.com , claudie.tiofanny@gmail.com

History:

Received : 25 Februari 2023

Revised : 10 Maret 2023

Accepted : 23 April 2023

Published : 25 Juli 2023

Publisher: LPPM Universitas Audi Indonesia

Licensed: This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



Keywords:

Digitalization Of Services, Village Administration, Digital Marketing, Village Devices, Namobelin Village

Abstract

Namobelin village faces obstacles in the form of Slow Village Administrative Service processes that have an impact on efficiency and community satisfaction. To overcome these problems, the community service program (PkM) aims to digitize the service system and provide digital marketing training for village officials. Implementation methods include needs analysis, digital system design/adjustment, intensive training, and direct assistance for village officials. Evaluation of activities carried out by measuring the efficiency of services before and after the application of technology. The results of the activity showed a significant increase in the efficiency of village administrative services, from 30% before the activity to 80% after digitization and training. This activity not only speeds up the administrative process, but also increases the digital literacy of village officials in village governance

Kata Kunci:

Digitalisasi Pelayanan, Administrasi Desa, Digital Marketing, Perangkat Desa, Namobelin

Abstrak

Desa Namobelin menghadapi kendala berupa lambatnya proses pelayanan administrasi desa yang berdampak pada efisiensi dan kepuasan masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk melakukan digitalisasi sistem pelayanan dan memberikan pelatihan digital marketing bagi perangkat desa. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan, perancangan/penyesuaian sistem digital, pelatihan intensif, serta pendampingan langsung bagi perangkat desa. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan mengukur efisiensi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan teknologi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan administrasi desa yang signifikan, yakni dari 30% sebelum kegiatan menjadi 80% setelah dilakukan digitalisasi dan pelatihan. Kegiatan ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan literasi digital perangkat desa dalam tata kelola pemerintahan desa

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan efisien kepada masyarakat lokal. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transformasi digital di tingkat pemerintahan desa menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas tata kelola publik. Namun, penerapan teknologi informasi di tingkat desa sering kali terkendala oleh keterbatasan infrastruktur digital serta

Judul (Maksimal 14 Kata)
Penulis Pertama¹⁾, Penulis Kedua^{2,3}, dan Penulis ke empat⁴

rendahnya tingkat literasi digital para perangkat desa. Kondisi ini menjadi hambatan nyata yang juga dialami oleh Desa Namo Mbelin.

Berdasarkan analisis situasi awal dan wawancara dengan pemangku kepentingan desa, masalah utama yang dihadapi oleh perangkat Desa Namo Mbelin adalah lambatnya proses pelayanan administrasi desa. Pengurusan berbagai dokumen seperti surat keterangan kependudukan, surat pengantar, serta penyampaian informasi program kerja desa masih dilakukan secara manual dan konvensional. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan antrean, risiko kehilangan atau kerusakan arsip data, serta lambatnya alur komunikasi antara pihak perangkat desa dan masyarakat penerima layanan.

Sebagai bentuk kontribusi nyata Tri Dharma Perguruan Tinggi dari bidang keahlian Sistem Informasi, solusi yang ditawarkan adalah penerapan digitalisasi pelayanan administrasi desa yang dipadukan dengan pelatihan *digital marketing* dan pengolahan media publikasi digital desa. Pendekatan *digital marketing* di tingkat desa dimanfaatkan untuk menyebarluaskan alur persyaratan pelayanan, transparansi program kerja, dan potensi desa secara luas dan efisien. Kegiatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi pelayanan administrasi desa sekaligus membangun kapasitas dan kemandirian digital perangkat desa secara berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Kantor Desa Namo Mbelin dengan sasaran utama para perangkat desa. Metode pelaksanaan dirancang secara terstruktur melalui beberapa tahapan utama sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan dan Observasi Awal: Melakukan identifikasi alur pelayanan administrasi yang sedang berjalan saat ini, inventarisasi kendala utama, serta pemetaan tingkat kemampuan teknis perangkat desa.
2. Persiapan dan Perancangan Solusi Digital: Menyiapkan kanal/platform informasi digital serta menyusun modul pelatihan digital marketing dan tata kelola administrasi berbasis komputer/internet.
3. Pelatihan dan Pelaksanaan Kegiatan:
Pelatihan Administrasi Digital: Edukasi dan praktik penggunaan perangkat lunak digital untuk mempercepat pembuatan, pengolahan, dan pengarsipan dokumen desa.
]Pelatihan Digital Marketing & Publikasi Desa: Pelatihan optimalisasi kanal digital (seperti media sosial dan website desa) untuk mempublikasikan alur pelayanan publik dan menginformasikan kegiatan desa secara transparan.
4. Pendampingan Langsung (Mentoring): Memberikan pendampingan teknis secara intensif saat perangkat desa melayani masyarakat menggunakan sistem dan alur kerja digital yang baru.
5. Evaluasi Kegiatan: Mengukur tingkat efisiensi pelayanan administrasi sebelum dan sesudah kegiatan menggunakan lembar evaluasi, observasi durasi layanan, serta persentase keberhasilan pemrosesan dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan PkM di Desa Namo Mbelin berjalan dengan lancar dan mendapat respons yang sangat positif dari kepala desa beserta seluruh perangkat desa. Pelatihan difokuskan pada dua aspek utama, yaitu digitalisasi alur administrasi internal serta

penerapan strategi *digital marketing* untuk komunikasi publik desa.

1. Proses Pelaksanaan Pelatihan

Perangkat desa diberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya transformasi digital dalam era pelayanan publik modern. Dalam sesi *digital marketing*, perangkat desa dilatih memanfaatkan platform digital untuk memublikasikan informasi syarat-syarat pengurusan administrasi secara mandiri. Dengan ketersediaan informasi syarat layanan di kanal digital, masyarakat dapat mempersiapkan seluruh berkas yang diperlukan dari rumah sebelum datang ke kantor desa, sehingga mengurangi frekuensi bolak-balik akibat berkas yang tidak lengkap.

2. Evaluasi Peningkatan Pelayanan

Sebelum dilaksanakan kegiatan PkM, tingkat efisiensi pelayanan administrasi di Desa Namo Mbelin diperkirakan hanya mencapai **30%**. Hal ini disebabkan oleh alur kerja yang masih sepenuhnya manual, pencatatan fisik yang memakan waktu, serta minimnya akses informasi awal bagi masyarakat.

Setelah dilakukan intervensi berupa pendampingan, digitalisasi pengarsipan, dan pelatihan publikasi digital, tingkat efisiensi pelayanan mengalami peningkatan drastis hingga mencapai **80%**. Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Perbandingan Kondisi Pelayanan Sebelum dan Sesudah Kegiatan PkM

Indikator Penilaian	Sebelum Kegiatan	Sesudah Kegiatan
Pencatatan & Pengarsipan Data	Manual berbasis kertas & buku besar	Terstruktur berbasis digital / database
Penyampaian Informasi Syarat	Tatap muka langsung di kantor desa	Kanal Digital & Media Sosial Desa
Kecepatan & Alur Pelayanan	Lambat & berpotensi menumpuk	Cepat, efisien, dan terorganisir
Tingkat Efisiensi Pelayanan	30%	80%

Peningkatan efisiensi sebesar **50%** ini berdampak langsung pada pemangkasan waktu tunggu masyarakat di kantor desa, kerapian serta keamanan pengarsipan data kependudukan, dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja perangkat Desa Namo Mbelin.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Namo Mbelin telah berhasil menyelesaikan permasalahan utama berupa lambatnya pelayanan administrasi desa

Judul (Maksimal 14 Kata)
Penulis Pertama¹⁾, Penulis Kedua^{2,3}, dan Penulis ke empat⁴

melalui penerapan digitalisasi dan pelatihan *digital marketing*. Hasil evaluasi kuantitatif menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan publik desa secara signifikan dari **30% menjadi 80%**.

Disarankan agar perangkat Desa Namo Mbelin dapat secara konsisten menjaga dan menguji pembaruan data pada sistem digital yang telah dibangun, serta terus mengaktifkan kanal media publikasi desa guna menjamin keberlanjutan tata kelola pemerintahan desa yang transparan, profesional, dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA (12pt)

Ahmadi, F., & Setiawan, R. (2023). *Penerapan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Tingkat Desa*.

Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 7(2), 145-152.

Pratama, A., & Wijaya, K. (2024). *Strategi Digital Marketing dan Komunikasi Publik untuk Pemerintahan Desa*. Jurnal Sistem Informasi dan Masyarakat, 5(1), 88-96.

Sutarman, & Kurniawan, D. (2022). *Tata Kelola Administrasi Desa Berbasis Digital*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. (2023). *Pedoman pembangunan desa berbasis digital*. Jakarta: Kemendes PDTT.

Kementerian Komunikasi dan Digital. (2023). *Modul literasi digital untuk masyarakat Indonesia*. Jakarta: Komdigi.

Kementerian Dalam Negeri. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa*. Jakarta: Kemendagri.

Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Philip Kotler., & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Dave Chaffey., & Fiona Ellis-Chadwick. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (7th ed.). Pearson.

Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. Jakarta: BPS.

Kementerian Komunikasi dan Digital. (2024). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2024*. Jakarta: Komdigi.

World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington, DC: World Bank.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government*. Paris: OECD Publishing.