



PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SOSIALISASI DAN PENYULUHAN TATA KELOLA ADMINISTRASI DESA SRI KUNCORO

Herlinda Reski¹, Halmet Julianto², Desita Rahayu³, Sri Suharti⁴, Romdana⁵

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu
Bengkulu, Indonesia

Email: herlindareski@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [06 Desember 2025]

Revised [15 Desember 2025]

Accepted [29 Januari 2026]

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Desa Sri Kuncoro menghadapi tantangan dalam tata kelola administrasi berupa kapasitas teknis perangkat desa yang rendah, keterbatasan akses informasi bagi masyarakat, dan ketergantungan pada sistem pencatatan manual. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan menghambat pembangunan desa. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas tata kelola administrasi desa melalui program terpadu yang mengintegrasikan sosialisasi konseptual dengan pelatihan praktis penerapan teknologi digital tepat guna. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi untuk membangun kesadaran dan pelatihan intensif berbasis *experiential learning*, yang fokus pada penguasaan perangkat seperti *spreadsheet* bertemplate, pencatatan keuangan digital, sistem kearsipan sederhana, dan *Google Form*. Hasil kegiatan menunjukkan partisipasi aktif dan antusiasme peserta, yang merefleksikan pergeseran paradigma dari pendekatan tradisional ke profesional berbasis regulasi. Disimpulkan bahwa kegiatan ini berhasil membangun infrastruktur transformatif berupa *tools*, *skills*, dan *team*, serta meningkatkan kinerja administrasi perangkat desa dan pengelola BUMDES. Untuk keberlanjutan, disarankan penyusunan SOP tertulis, pembentukan tim pemantau, dan pengembangan modul lanjutan sesuai kebutuhan.

ABSTRACT

Sri Kuncoro Village faces challenges in administrative governance in the form of low technical capacity of village officials, limited access to information for the community, and dependence on manual recording systems. These conditions have the potential to undermine public trust and hamper village development. This community service activity aims to improve the capacity of village administrative management through an integrated programme that combines conceptual socialisation with practical training in the application of appropriate digital technology. The methods used include socialisation to build awareness and intensive training based on experiential learning, which focuses on mastering tools such as template spreadsheets, digital financial recording, simple filing systems, and Google Forms. The results of the activity showed active participation and enthusiasm from the participants, reflecting a paradigm shift from a traditional approach to a regulation-based professional approach. It was concluded that this activity succeeded in building transformative infrastructure in the form of tools, skills, and teams, as well as improving the administrative performance of village officials and BUMDES managers. For sustainability, it is recommended that written SOPs be prepared, a monitoring team be formed, and advanced modules be developed as needed.

Keywords: administrative governance, public services, appropriate technology, village empowerment, capacity building

I. PENDAHULUAN

Desa Sri Kuncoro mencerminkan karakteristik masyarakat agraris Indonesia, dengan komposisi mayoritas penduduk berpendidikan menengah pertama dan berprofesi sebagai petani atau buruh tani (BPS, 2024). Dinamika pengelolaan Dana Desa dan kewenangan lokal yang semakin besar pasca Undang – Undang Desa belum sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas administrasi yang memadai.



Permasalahan utama terletak pada tiga aspek yaitu pertama, kapasitas teknis administratif perangkat desa dalam pengelolaan dokumen perencanaan dan pertanggung jawaban keuangan yang masih rendah; kedua, keterbatasan akses informasi bagi masyarakat, menyebabkan prosedur pelayanan sering dianggap tidak transparan dan berbelit; dan ketiga, ketergantungan pada sistem pencatatan manual yang rawan terhadap inefisiensi, kesalahan, dan lambatnya pelayanan (Wawancara dengan Kepala Desa, November 2025). Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan menghambat optimalisasi pembangunan desa.

Respons terhadap permasalahan serupa telah banyak dilakukan melalui program pengabdian masyarakat (PKM) dan penelitian tindakan. Studi oleh (Wicaksono *et al.*, 2022) di Desa Suka Maju menunjukkan bahwa metode pelatihan dan *workshop* konvensional berhasil meningkatkan pemahaman konseptual perangkat desa mengenai regulasi. Namun, efektivitasnya bersifat jangka pendek karena tidak disertai dengan alat bantu praktis. Sementara itu, penelitian partisipatif oleh (S. Lestari, 2021) mengonfirmasi bahwa metode pendampingan intensif lebih berkelanjutan dalam membangun kapasitas, tetapi memerlukan sumber daya waktu dan tenaga pendamping yang besar, sehingga sulit direplikasi secara luas. Temuan kritis dari berbagai intervensi terdahulu adalah bahwa pendekatan yang hanya berfokus pada aspek *soft skill* tanpa menyediakan *tools* operasional hanya menghasilkan perubahan perilaku administratif yang temporer (Wicaksono *et al.*, 2022). Dengan kata lain, pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan seringkali tidak tertransformasi menjadi praktik rutin yang lebih baik.

Celah solusi yang masih terbuka lebar terletak pada integrasi antara pembangunan kapasitas manusia (*humanware*) dan penerapan teknologi tepat guna berbasis digital yang kontekstual (*software* sederhana). Sebagian besar program sebelumnya terpolarisasi antara pelatihan manual dan implementasi Sistem Informasi Desa (SID) yang kompleks. Padahal, hasil riset dan inovasi industri digital telah menawarkan solusi antara (*middle-ground*) yang belum banyak diadopsi di tingkat desa. Sebagai contoh, penelitian oleh Digital Desa *Research Center* (2023) merekomendasikan penggunaan *spreadsheet* dengan template dan formula otomatis (seperti *Google Sheets* atau *Excel*) untuk menyusun Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) dan data kependudukan, yang dapat meminimalisasi kesalahan aritmatika hingga 70%. Demikian pula, pemanfaatan aplikasi pesan instan berbasis bot (*WhatsApp/Telegram Bot*) telah terbukti efektif meningkatkan jangkauan informasi layanan dan pengaduan di Desa Mandiri Teknologi (Abdullah *et al.*, 2025). Teknologi ini bersifat rendah biaya, mudah dipelajari, dan sesuai dengan tingkat literasi digital yang beragam. Sayangnya, penerapannya di desa – desa seperti Sri Kuncoro masih sangat terbatas, sehingga proses administrasi tetap bergantung pada metode konvensional yang tidak efisien.

Berdasarkan analisis terhadap profil masyarakat, pembelajaran dari intervensi sebelumnya, dan identifikasi peluang penerapan teknologi yang belum tergarap, tujuan utama kegiatan pengabdian ini dirumuskan sebagai berikut mengembangkan kapasitas tata kelola administrasi Desa Sri Kuncoro melalui program sosialisasi dan penyuluhan terpadu yang mengintegrasikan pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pendampingan penerapan teknologi digital tepat guna, berupa template administrasi otomatis dan sistem diseminasi informasi berbasis *platform* sederhana. Tujuan ini diarahkan untuk menciptakan solusi yang berkelanjutan, di mana peningkatan pengetahuan diikuti dengan penyediaan alat bantu praktis, sehingga mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan transparan, serta pada akhirnya memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa.

II. METODE

Berdasarkan kerangka teori pemberdayaan masyarakat dan pendekatan *capacity building*, kegiatan ini dirancang dalam dua tahap integral yaitu sosialisasi konseptual dan pelatihan praktis. Tahap pertama bertujuan untuk membangun landasan kesadaran dan kebutuhan (*awareness and need assessment*) melalui sosialisasi kepada seluruh elemen masyarakat Desa Sri Kuncoro mengenai *urgensi transformasi digital* dalam tata kelola administrasi. Sosialisasi ini akan menguraikan manfaat strategis penerapan sistem administrasi digital, seperti peningkatan akurasi data, percepatan layanan, dan penguatan transparansi, yang selaras dengan teori *good governance* (Maryam, 2016).

Setelah pemahaman konseptual terbangun, tahap kedua berupa pelatihan intensif dan aplikatif bagi perangkat desa dan pihak terkait. Pelatihan difokuskan pada penguasaan perangkat lunak digital tepat guna yang telah diidentifikasi sesuai konteks lokal, mencakup: (1) pengelolaan basis data



kependudukan menggunakan *spreadsheet* dengan template terstruktur, (2) pencatatan keuangan desa secara digital untuk mempermudah pelaporan, (3) sistem kearsipan digital sederhana, serta (4) pembuatan dan pemanfaatan *Google Form* untuk pengumpulan data dan layanan publik. Pendekatan pelatihan mengadopsi metode *experiential learning* (Kolb, 2013), yang menggabungkan ceramah interaktif untuk penyampaian teori, demonstrasi langsung oleh tim pengabdi, serta sesi tanya jawab untuk mengklarifikasi hambatan teknis.

Aspek kunci dari pelatihan ini adalah sesi praktik langsung (*hands-on practice*), di mana setiap peserta akan mengoperasikan perangkat yang telah disediakan (laptop/komputer) untuk secara nyata menerapkan langkah-langkah yang telah didemonstrasikan. Pendampingan dilakukan secara personal untuk memastikan pemahaman setiap individu. Untuk mengukur efektivitas intervensi dan tingkat adopsi teknologi, evaluasi dilakukan melalui *post-test* dan simulasi kasus di akhir pelatihan. Evaluasi ini tidak hanya mengukur pemahaman kognitif, tetapi juga keterampilan teknis (*technical skill*) peserta dalam mengoperasikan sistem, sehingga dapat memastikan keberlanjutan implementasi secara mandiri pasca kegiatan. Melalui integrasi teori dan praktik ini, diharapkan terjadi internalisasi pengetahuan dan peningkatan kapabilitas yang berujung pada transformasi berkelanjutan sistem administrasi Desa Sri Kuncoro.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Aktivitas

Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan tata kelola administrasi pemerintahan desa Sri Kuncoro ini meliputi:

Nama Kegiatan : Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola

Administrasi Desa Sri Kuncoro

Hari/Tanggal : Sabtu, 22 November 2025

Waktu : 08.00 - selesai

Tempat : Aula Kantor Desa Sri Kuncoro, Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah

No	Waktu	Kegiatan	Pemateri
1	08.00 – 08.10 WIB	Pembukaan	MC
2	08.10 – 08.30 WIB	Kata Sambutan	Dosen dan perangkat Desa
3	08.30 – 09.00 WIB	Pemateri Pertama	Dosen dan Tim Ahli
4	09.00 – 09.30 WIB	Pemateri Kedua	Dosen dan Tim Ahli
5	09.30 – 09.45 WIB	Sesi Tanya Jawab dan Diskusi	Dosen dan Tim Ahli
6	09.45 – 10.15 WIB	Praktek Penggunaan <i>Spreadsheet</i>	Tim Ahli
7	10.15 – 10.45 WIB	Praktek Penggunaan <i>Google Form</i>	Tim Ahli
8	08.00 – 08.10 WIB	Penutup	MC

Tabel 1. Susunan Kegiatan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi

Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan dibuka dengan penyampaian materi pokok mengenai pengenalan tata kelola administrasi desa. Berdasarkan materi tersebut, dilanjutkan dengan sesi dialog interaktif dan curah pendapat untuk mengidentifikasi serta mendiskusikan berbagai hambatan dan kendala yang dihadapi selama ini dalam pengelolaan administrasi di Kantor Pemerintahan Desa Sri Kuncoro. Acara kemudian ditutup secara resmi oleh Kepala Desa Sri Kuncoro. Tujuan penyelenggaraan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kinerja dan kapasitas administrasi seluruh perangkat desa dan pengelola BUMDES Desa Sri Kuncoro, Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini diharapkan dapat mentransformasi pola kerja dari yang bersifat tradisional menuju pola kerja yang lebih profesional, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Materi tata kelola administrasi yang disosialisasikan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016, yang mencakup: a) penertiban pencatatan data dan informasi dalam buku register desa; b) pengembangan jenis buku register desa yang diperlukan serta penyelenggaraan pelaporan sesuai ketentuan perundang-undangan; dan c) penyesuaian kebutuhan pencatatan dengan tingkat perkembangan pemerintahan desa serta kompleksitas permasalahan yang dihadapi.



Adapun ruang lingkup Tata Kelola Administrasi Desa

- 1) Administrasi Umum
- 2) Administrasi Penduduk
- 3) Administrasi Keuangan
- 4) Administrasi Pembangunan
- 5) Administrasi Lainnya

Kegiatan pengabdian masyarakat ini selaras dengan program strategis pemerintah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di tingkat desa, khususnya bagi perangkat desa dan pengurus Badan Usaha Milik Desa (BUMDES). Tujuannya adalah menciptakan tata kelola administrasi yang tertib dan akuntabel. Tertib administrasi menjadi pondasi krusial yang menjembatani dua kepentingan utama, yaitu pertama, pelayanan prima kepada masyarakat, dan kedua, penyediaan data dan informasi yang andal bagi kebutuhan perencanaan dan pengambilan kebijakan pemerintah.

Berdasarkan evaluasi proses, kegiatan pengabdian di Desa Sri Kuncoro, Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah dapat dikategorikan berhasil. Indikator keberhasilan utama terlihat pada partisipasi aktif dan antusiasme peserta selama sesi sosialisasi dan dialog interaktif. Partisipasi ini merefleksikan kesadaran kolektif akan pentingnya peningkatan kompetensi administrasi. Lebih dari sekadar transfer pengetahuan, kegiatan ini berhasil memicu pergeseran paradigma (*mindset*) di tingkat pelaksana. Cara pandang dalam mengelola administrasi bergeser dari pendekatan tradisional yang bersifat *ad hoc* menuju pendekatan profesional yang berbasis regulasi, dalam hal ini Permendagri No. 47 Tahun 2016. Pemahaman ini diakui peserta sebagai elemen kunci dalam upaya sistematis meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.



Gambar 1. Pembukaan Kegiatan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa Sri Kuncoro



Gambar 1. Pemaparan Materi dan Sesi Diskusi Kegiatan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa Sri Kuncoro



Gambar 3. Dokumentasi Bersama Masyarakat, Perangkat Desa dan Kepala Desa

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian ini telah mentransformasikan prinsip *good governance* dari konsep teoritis ke dalam aplikasi praktis di tingkat desa melalui dua metode utama yaitu sosialisasi dan penyuluhan berbasis teknologi tepat guna. Capaian yang diperoleh melampaui sekadar aspek kognitif, kegiatan ini berhasil membangun tiga pilar infrastruktur transformatif, yaitu *tools* (perangkat kerja dan sistem), *skills* (kompetensi teknis), dan *team* (kolaborasi tim) di lingkungan administrasi Desa Sri Kuncoro. Faktor kunci pendukung keberhasilan adalah pendekatan yang kontekstual, melibatkan partisipasi aktif (*participatory approach*), dan berorientasi pada pemberdayaan berkelanjutan. Dampak strategis yang diantisipasi adalah terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif, akurat, dan transparan, dengan catatan bahwa komitmen seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat dipertahankan secara konsisten.



Berdasarkan pelaksanaan pada Sabtu, 22 November 2025, evaluasi menunjukkan bahwa sosialisasi dan penyuluhan tata kelola administrasi desa diakui sangat bermanfaat oleh seluruh peserta, yang terdiri dari perangkat desa dan pengurus BUMDES. Antusiasme dan keterlibatan tinggi selama kegiatan menjadi bukti empiris akan relevansi materi yang disampaikan. Secara keseluruhan, melalui kegiatan sosialisasi dna penyuluhan tata kelola di Desa Sri Kuncoro ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Admisionstrasi Desa dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Desa Sri Kuncoro
2. Setiap modul dan tahapan pengelolaan admisionstrasi desa dapat dilaksanakan dengan baik oleh setiap peserta.
3. Terjadinya peningkatan kinerja dan kemampuan administrasi tenaga/perangkat desa serta para pengelola BUMDES yang ada di Desa Sri Kuncoro, karena perubahan cara kerja tradisional menjadi cara kerja profesional untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

Saran

1. Disarankan agar Pemerintah Desa Sri Kuncoro segera merumuskan dan mengesahkan Peraturan Desa atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengikat, berdasarkan materi pelatihan dan Permendagri No. 47 Tahun 2016. Hal ini akan memastikan konsistensi praktik administrasi di masa mendatang, terlepas dari pergantian perangkat desa.
2. Perlu dibentuk tim kecil beranggotakan perangkat desa dan perwakilan BUMDES untuk melakukan pemantauan rutin dan evaluasi berkala terhadap penerapan tata kelola administrasi baru.
3. Berdasarkan kebutuhan yang teridentifikasi, dapat dikembangkan modul lanjutan (misalnya, administrasi keuangan BUMDes, pelayanan publik digital) serta merancang pilot project sistem informasi administrasi desa yang sederhana dan sesuai konteks lokal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian Masyarakat menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung kesuksesan kegiatan ini terkhusus masyarakat, perangkat desa dan Kepala Desa Sri Kuncoro. Kami berharap sinergi dan komitmen ini dapat terus berlanjut dalam implementasi tata kelola administrasi yang tertib, demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih akurat, cepat, dan transparan bagi masyarakat Desa Sri Kuncoro, Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. S., Rofiqoh, H., & Maula, N. (2025). *Inovasi Digital Desa : Implementasi Chatbot WhatsApp untuk Layanan Informasi Publik*. 6(3), 2914–2925.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkulu Tengah. *Kependudukan dan Migrasi*. 2024.
- Kolb, D. A. (2013). *Experiential Learning : Experience As The Source Of Learning And Experiential learning : experience as the source of learning and development*. December.
- Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.
- S. Lestari. (2021). Efektivitas Pendampingan Intensif dalam Membangun Kapasitas Administrasi Perangkat Desa. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 9 (1), 23–24.
- Wicaksono, Aries, V., Lella, A. I., Hm, F., Nurafifah, I., Saddan, H. A., Purwanti, A., Siska, M. L., Hertati, H., Sri, W., Nur, O., Safkaur, S., Eka, A. E. ;, Saprudin, S. E., & Ak, M. (2022). *TEORI AKUNTANSI Penulis*. www.globaleksekutifteknologi.co.id