

Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital Bagi Aparat Desa Lahumbo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo

Alfiyah Agussalim*, Alexander Badjuka, Siti Nurcahyati Abdussamad, Abdul Mukhlis Akuba, Hardiyanto, Fitria Nugrah Madani

Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: alfiyahagussalim@ung.ac.id

*Corresponding Author

Abstract: Public service management by the village government is crucial, as good public service management can foster good village governance. One way to improve public service management is through the digitalization of services (village websites). Therefore, this activity aims to provide training for Lahumbo Village officials in operating the village website and its features. This training also aims to develop skilled administrators to manage the village website, enabling it to become a digital service system readily accessible to the community. This training was conducted using lectures and hands-on demonstrations of the village website's use by village officials and several community members. This activity serves as a means of developing the capacity of village officials at the individual level, ensuring that the digital service management they create has a direct impact on the community. The final result of this service has a direct impact on increasing bureaucratic efficiency, where the processing time for administrative documents has become much faster, while also increasing the public satisfaction index regarding transparency and ease of access to Lahumbo Village services.

Keywords: Digital; Public Service; Website

Abstrak: Pengelolaan pelayanan publik oleh pemerintah desa sangat penting, karena pengelolaan pelayanan publik yang baik dapat mendorong tata kelola desa yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik adalah melalui digitalisasi pelayanan (situs web desa). Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada pejabat Desa Lahumbo dalam mengoperasikan situs web desa dan fitur-fiturnya. Pelatihan ini juga bertujuan untuk mengembangkan administrator yang terampil untuk mengelola situs web desa, sehingga dapat menjadi sistem pelayanan digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan ceramah dan demonstrasi langsung penggunaan situs web desa oleh pejabat desa dan beberapa anggota masyarakat. Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan kapasitas pejabat desa di tingkat individu, memastikan bahwa pengelolaan pelayanan digital yang mereka ciptakan memiliki dampak langsung pada masyarakat. Hasil akhir dari kegiatan pengabdian ini memberikan dampak langsung terhadap peningkatan efisiensi birokrasi, di mana waktu pengurusan dokumen administrasi menjadi lebih cepat, serta meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap transparansi dan kemudahan akses layanan Desa Lahumbo.

Kata Kunci: Digital, Pelayanan Publik, Website

How to Cite: Agussalim, A., Badjuka, A., Abdussamad, S.N., Akuba A.M., Hardiyanto, H., & Madani, F.N. (2026). Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital Bagi Aparat Desa Lahumbo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. *AL-KHIDMAH: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 9-16. <https://doi.org/10.55210/khidmah.v6i1.648>

Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan utama pada era transformasi digital, sebagaimana himbauan pemerintah pusat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pengembangan pelayanan berbasis digital menjadi salah satu prioritas dalam manajemen pelayanan karena dapat meningkatkan

aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas bagi masyarakat. Untuk itu perlu untuk pengembangan manajemen pelayanan khususnya di tingkat Desa karena Desa merupakan garda terdepan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat.

Manajemen pelayanan publik oleh pemerintah desa merupakan hal yang perlu untuk diperhatikan, karena dengan adanya manajemen pelayanan publik yang baik, maka dapat menciptakan pemerintahan desa yang baik pula (Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022)(Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022)Salah satu upaya untuk mewujudkan manajemen pelayanan yang baik melalui pelayanan publik berbasis digital yang juga telah memenuhi beberapa pilar *good governance* diantaranya efisiensi, responsivitas dan transparansi. Melalui pelayanan digital dapat juga mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas mengenai digitalisasi pelayanan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Manaf, dkk yang menunjukkan bahwa digitalisasi desa mempermudah urusan administrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meskipun masih ada kendala literasi internet dan akses jaringan (Manaf et al., 2023). Kemudian, penelitian serupa juga dilakukan oleh Agatha dan Fikri yang menunjukkan hasil bahwa penggunaan aplikasi Digidess membuat kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi cukup baik, sehingga mendukung pentingnya penerapan layanan digital di desa (Agatha & Fikri, 2024). Serta penelitian oleh Lailiyah yang menunjukkan hasil bahwa digitalisasi desa menjadi salah satu strategi untuk mempercepat pelayanan publik, terutama agar layanan lebih mudah diakses dan lebih efisien (Lailiyah, 2022).

Namun, yang terjadi di Desa Lahumbo, Kecamatan Tilamuta, Kabupaten Boalemo, Provinsi Gorontalo masih mengalami kendala serius berupa ketiadaan sistem pelayanan berbasis digital. Aparat Desa masih belum memiliki kemampuan yang memadai untuk mengimplementasikan website sehingga pelayanan administratif seperti pengurusan surat keterangan, surat pengantar, dan berbagai informasi publik masih bergantung pada proses manual yang lambat dan rentan terjadi kesalahan sehingga mengakibatkan ketidaksinkronan data.

Penggunaan website dalam pelayanan semakin mendesak dengan adanya himbauan pemerintah pusat dan daerah agar desa-desa segera bertransformasi digital guna mendukung visi Indonesia Emas 2045. Tanpa adanya pelatihan manajemen pelayanan publik berbasis digital, Desa Desa Lahumbo berisiko tertinggal dalam proses pembangunan menjadi desa mandiri. Kegiatan pengabdian ini penting untuk dilakukan karena adanya tuntutan transformasi digital dan regulasi pemerintah melalui *e-government* (Pemerintahan berbasis elektronik). Kemudian selama ini pelayanan di Desa Lahumbo masih bersifat konvensional sehingga terdapat beberapa kelemahan, yaitu waktu pelayanan yang lama, resiko kesalahan data dan keterbatasan akses informasi. Maka dari itu kegiatan pelatihan ini penting untuk dilaksanakan agar regulasi pemerintah mengenai e-government dapat terimplementasi dengan sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik serta masyarakat juga dapat merasakan pelayanan yang cepat, transparan dan mudah diakses.

Kegiatan ini merupakan pengembangan lanjutan dari program Kuliah Kerja Nyata (KKN) mahasiswa yang telah berhasil membangun website desa sebagai program kerja utama. Kegiatan KKN ini merupakan kegiatan yang berfokus pada pembuatan infrastruktur digital yang memberikan dampak langsung kepada aparat desa dan masyarakat Desa Lahumbo. Berbeda dengan kegiatan pengabdian yang biasanya hanya memberikan pelatihan teknis dasar secara umum dan searah, pada kegiatan ini tim pengabdian bersama mahasiswa peserta KKN melatih aparat desa mengelola manajemen informasi, dan pelayanan administrasi serta persuratan yang dilakukan secara mandiri oleh warga. Website tersebut kini perlu dioptimalkan melalui pelatihan manajemen, termasuk pengelolaan konten, integrasi data, dan pemanfaatan fitur digital untuk pelayanan sehari-hari. Sebagaimana tujuan dari kegiatan ini agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik serta mendorong kemandirian aparat desa dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat, transparan, efisien dan akuntabel berbasis

digital maka melalui pelatihan ini, diproyeksikan dapat meningkatkan kapabilitas aparatur Desa Lahumbondalam menyelenggarakan pelayanan publik digital yang berdampak pada peningkatan mutu kehidupan masyarakat, serta menjadi model percontohan di Kabupaten Boaelom

Sejalan dengan hal tersebut, pengabdian serupa juga dilakukan oleh Irfansyah dengan konteks pelatihan mengubah tata kelola administrasi desa agar lebih responsif dan efisien melalui sistem yang terstruktur mampu menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan efisien (Irfansyah, 2022). Kemudian, kegiatan pelatihan mengenai pelayanan publik berbasis website juga dilakukan oleh Winata, dkk yang berfokus ada pelatihan teknis penggunaan website untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik di desa (Wintana et al., 2025).

Perbedaan utama antara kegiatan-kegiatan tersebut dengan pengabdian yang penulis laksanakan terletak pada cakupan dan fokus pelatihan. Jika pengabdian Irfansyah lebih menekankan pada perbaikan tata kelola administrasi secara internal, serta Winata et al. pada penguasaan teknis pengelolaan website, maka kegiatan ini mengintegrasikan kedua aspek tersebut dengan menempatkan manajemen pelayanan publik berbasis digital sebagai kerangka utama, sehingga aparatur Desa Lahumbo tidak hanya mampu mengelola administrasi dan platform digital dengan lebih terstruktur, tetapi juga mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif bagi masyarakat

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dibentuk dalam bentuk pelatihan dengan menggunakan metode *capacity buliding*. Pendekan ini digunakan agar dapat meningkatkan kemampuan aparat Desa Lahumbo baik tingkat individu maupun organisasi agar mampu mengadopsi dan mampu menerapkan sistem yang baru. Kegiatan pengabdian ini tidak hanya mengajarkan cara untuk mengunjungi website, tetapi juga membangun *mindset* aparat desa mengenai pentingnya manajemen data dan efisiensi birokrasi khususnya pelayanan publik. Kegiatan pelatihan ini meliputi tiga tahapan, yang dimulai dari tahapan persiapan, kemudian dilanjutkan ke tahap pelaksanaan dan evaluasi. Adapun sasaran dalam kegiatan pelatihan ini adalah seluruh aparat Desa Lahumbo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Kegiatan pelatihan ini ditujukan agar seluruh aparat Desa Lahumbo bisa mengoperasikan website yang telah dibuat agar manajemen pelayanan di Desa Lahumbo dapat berjalan dengan baik serta dapat mewujudkan pelayanan yang transparan, responsif dan akuntabel.

Pada pelaksanaannya, terlebih dahulu mahasiswa yang mengikut program KKN MBKM ‘Proyek Desa melakukan observasi sekaligus terlibat secara langsung dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Lahumbo. Keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan administrasi di Desa Lahumbo berlangsung selama 4 bulan terhitung dari bulan Agustus hingga bulan Desember 2025. Adanya keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan administrasi desa, maka semakin memudahkan untuk membuat website yang sesuai dengan keperluan masyarakat setempat. Setelah observasi dan pembuatan website selesai, maka kemudian dilakukan kegiatan pelatihan ini.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di Balai Desa Lahumbo pada tanggal 19 November 2025 yang dihadiri oleh seluruh Aparat Desa, Kepala Dusun, Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta seluruh mahasiswa peserta KKN MBKM “Proyek Desa“. Kegiatan ini terdiri dari 3 sesi yaitu sesi pembukaan yang merupakan sambutan dari Kepala Desa Lahumbo, kemudian sesi pemberian materi dan tahapan pengoperasian website, serta sesi diskusi.

Adapun tahapan dalam kegiatan pelatihan ini yaitu :

- 1) Tahap persiapan, yang dimulai dari observasi lokasi pengabdian sekaligus merupakn lokasi KKN MBKM mahasiswa. Tahap persiapan merupakan bagian dari kegiatan KKN MBKM Mahasiswa. KKN MBKM mahasiswa dilaksanakan selama 4 bulan dan salah satu kegiatan yang dilakukan

selama berada di lokasi yaitu turut serta melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sehingga memudahkan mahasiswa dalam menemukan berbagai kendala pelayanan. Berbagai hambatan pelayanan yang dihadapi oleh masyarakat, kemudian diakomodasi dan dikembangkan menjadi fungsi dan fitur pada *website* sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi secara efektif.

- 2) Tahap pelaksanaan. Pada tahap ini tim pengabdian memberikan materi terlebih dahulu kepada aparat desa mengenai urgensi digitalisasi layanan yang kemudian dilanjutkan dengan pelatihan penggunaan *website*, uji coba alur pelayanan melalui *website* serta diskusi dan tanya jawab dengan aparat desa dan beberapa warga yang turut hadir.
- 3) Tahap evaluasi, pada tahap ini tim pengabdian melakukan diskusi sekaligus memberikan pertanyaan kepada peserta untuk mengukur kemampuan peserta dalam mengoperasikan *website* khususnya beberapa aparat yang dijadikan sebagai admin *website*. Data yang diperoleh dari hasil evaluasi kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif komparatif untuk membandingkan kapasitas peserta sebelum dan sesudah intervensi. Guna menjamin keabsahan data, tim pengabdian menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan menyilangkan hasil wawancara mendalam, observasi performa langsung (*real-time testing*) saat admin mengoperasikan *dashboard website*, serta konfirmasi data (member check) bersama Kepala Desa Lahumbo selaku penanggung jawab pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

Manajemen pelayanan publik yang baik diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Begitupun sebaliknya, buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Manajemen proses merupakan objek utama dari manajemen pelayanan publik. yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani (Revida, Purba, et al., 2021) (Revida, Aisyah, et al., 2021). Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, maka implementasi teknologi melalui optimalisasi *website* berperan krusial dalam memotong rantai birokrasi, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat dan mudah tanpa harus hadir secara fisik di kantor, serta dapat meningkatkan efisiensi operasional, dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta dapat meningkatkan kualitas layanan (Haryati et al., 2024)(Haryati et al., 2024)(Haryati et al., 2024). Agar penerapan teknologi (*website desa*) dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan, serta seluruh aparat desa dapat memahami dan mampu menjalankan dengan mudah *website Desa lahumbo* yang telah dibuat oleh mahasiswa KKN MBKM “Proyek Desa” Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo dibawah bimbingan para dosen pembimbing yang juga menjadi tim pengabdian, maka tim pengabdian menyelenggarakan kegiatan pelatihan manajemen pelayanan publik berbasis digital.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan untuk merespon kebutuhan dasar aparat Desa Lahumbo untuk mempercepat alur birokrasi dan transparansi informasi serta memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat. Sebagaimana yang telah dituliskan bahwa kegiatan pelatihan ini merupakan pelengkap dari kegiatan KKN MBKM mahasiswa yang telah dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan dan terlibat aktif dalam proses pelayanan di Kantor Desa.

Hasil pelaksanaan kegiatan

Kegiatan pelatihan dibagi menjadi tiga fase utama yang melibatkan partisipasi aktif dari seluruh aparat Desa lahumbo sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1. Fase kegiatan

Fase Kegiatan	Bentuk Intervensi	Output
Sosialisasi	Pemaparan urgensi digitalisasi pelayanan dan manajemen pelayanan.	Penyatuan persepsi aparat desa mengenai urgensi pembuatan website
Workshop teknis	Pelatihan pengisian konten, pengelolaan database kependudukan dan administrasi surat	Terbentuknya admin pengelola website desa yang terampil
Launching dan uji coba	Simulasi pelayanan surat-menyurat secara mandiri oleh aparat desa dan beberapa warga yang hadir via portal website.	Sistem layanan digital yang siap digunakan publik

Produk utama dalam kegiatan pengabdian ini adalah platform digital yang beralamat di domain resmi desa. Website yang telah dibuat merupakan program kerja utama dari Mahasiswa KKN MBKM Proyek Desa Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo yang dibimbing oleh tim pengabdian yang juga sekaligus sebagai dosen pembimbing lapangan. Website ini tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai pusat layanan mandiri (self-service) dimana masyarakat dapat mengakses berbagai kebutuhan administrasi desa melalui website tersebut tanpa harus datang ke kantor Desa dan mengantri untuk mendapatkan surat yang diperlukan. Fitur utama yang berhasil diimplementasikan meliputi:

- 1) Sistem informasi kependudukan yang merupakan database digital yang memudahkan validasi data oleh warga
- 2) Layanan surat online yang merupakan layanan agar warga dapat mengajukan surat keterangan ataupun surat mengantar melalui *smartphone* ataupun komputer
- 3) Profil dan potensi desa berupa profil desa, destinasi wisata di Desa Lahumbo dan katalog produk UMKM lokal
- 4) Berita yang merupakan tampilan awal website yang menampilkan berbagai berita dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Desa Lahumbo



Gambar 1. (a) Launching Website Desa sekaligus pembukaan kegiatan pelatihan (b) Peserta kegiatan pengabdian



Gambar 3. Pemberian materi pelatihan oleh tim pengabdian

Pembahasan

Transformasi Manajemen Pelayanan

Sebelum dilakukan pelatihan, manajemen pelayanan di Desa Lahumbo masih bersifat **manual**. Proses pembuatan satu lembar surat keterangan dan surat pengantar rata-rata membutuhkan waktu 15-30 menit karena pencarian data di buku register fisik.

Setelah implementasi website desa, terjadi efisiensi waktu yang signifikan. Berdasarkan hasil simulasi, proses verifikasi hingga cetak surat kini hanya membutuhkan waktu kurang dari **10menit**. Hal ini sejalan dengan prinsip *lean government* yang memangkas birokrasi yang berbelit-belit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fratama, dkk yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis web mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan transparan di tingkat desa (Fratama et al., 2025).

Pengembangan Kapasitas Aparat Desa

Pengembangan kapasitas menjadi hal yang penting dalam penyesuaian dengan lingkungan kerja ataupun penyesuaian dengan adanya transformasi kelembagaan. Menurut Ilato (Ilato, 2017) pengembangan kapasitas merupakan upaya untuk menyesuaikan kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan serta mereformasi struktur kelembagaan dan budaya organisasi, memodifikasi mekanisme prosedur dan koordinasi, meningkatkan keterampilan dan kualifikasi sumber daya manusia dan mengubah sistem nilai dan sikap individu sebagai suatu cara untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan penyelenggaraan otonomi daerah yang lebih demokratis dalam menyejahterakan masyarakat (Ilato, 2017).

Pengembangan kapasitas mencakup tiga level intervensi sebagaimana yang dituliskan oleh Grindle dan UNDP (Ilato, 2017), yaitu (1) level sistem yang mengintervensi pada pengaturan program kerja dan kebijakan dalam sistem pemerintahan daerah sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan yang diinginkan; (2) level kelembagaan/ institusional yaitu intervensi pada penataan struktur organisasi, proses pengambilan keputusan organisasi, prosedur dan mekanisme kerja, instrumen manajemen dan hubungan atau jaringan antara organisasi satu dengan organisasi lainnya; dan (3) level individual, yaitu intervensi pada peningkatan kualitas individu aparatur pemerintah daerah sehingga memiliki keterampilan, pengetahuan, sikap, etika, dan motivasi kerja sehingga kemampuan menyelenggarakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengembangan kapasitas aparat desa dalam kegiatan pelatihan ini merupakan pengembangan kapasitas pada level individual, sebagaimana output pada workshop teknis adalah terbentuknya admin website desa yang berasal dari aparatur desa dalam mengelola website desa yang terampil. Pengembangan dalam bentuk ini harus menjadi perhatian karena dalam bidang pelayanan, yang paling menonjol dan cepat dirasakan oleh penerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Melalui keterampilan dan kemampuan yang memadai, maka pelaksanaan tugas dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi kebutuhan semua pihak termasuk masyarakat (Taufiqurokhman & Satsipi Evi, 2018).

Melalui kegiatan ini, peningkatan kapasitas Aparatur Desa Lahumbo menjadi sasaran utama dan dapat dirasakan secara langsung output dari pelatihan ini. Tantangan terbesar dalam kegiatan ini adalah literasi digital. Namun, melalui pendekatan pendampingan dan pelatihan, aparat Desa Lahumbo menunjukkan peningkatan kompetensi dalam:

- 1) Pengelolaan Data Digital yaitu Mengalihkan arsip fisik ke dalam sistem basis data cloud.
- 2) Keamanan Informasi yaitu Memahami pentingnya menjaga kerahasiaan NIK dan data pribadi warga dalam sistem digital

Dampak Terhadap Masyarakat

Inovasi pelayanan publik adalah salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui penerapan ide-ide baru yang efektif dan efisien. Dalam konteks administrasi

publik, inovasi menjadi sebuah keharusan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu aspek kunci dalam inovasi pelayanan publik di era modern (Akbar Rijalul Fikri & Baharuddin Zubakhrom Tjenreng, 2025). Menurut Haqie Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah pembaharuan teknologi yang bertujuan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Haqie et al., n.d.).

Adanya digitalisasi pelayanan, maka jarak antara warga dan kantor desa dapat diputus sehingga membuat warga menjadi lebih efisien dalam mengurus persuratan. Warga Desa Lahumbo yang sebagian besar bekerja sebagai petani kini tidak perlu berulang kali datang ke kantor desa hanya untuk mengecek kelengkapan berkas. Cukup melalui website, mereka mendapatkan kepastian persyaratan dan status dokumen mereka. Oleh karena itu, pelatihan ini memberikan dampak yang langsung terasa di masyarakat. Hanya saja setelah dilakukan pelatihan, maka aparatur Desa Lahumbo masih harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat serta keberlanjutan (*sustainability*) dari program ini sangat bergantung pada komitmen Kepala Desa untuk mengalokasikan anggaran pemeliharaan domain dan hosting, serta konsistensi admin dalam memperbarui konten informasi.

Dampak dari digitalisasi pelayanan akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi dan persuratan di Kantor Desa karena melalui website Desa, masyarakat tidak perlu bolak balik dari kantor desa ke rumah untuk melengkapi persyaratan karena semua telah tersedia di website setiap persyaratan dokumen dari masing-masing bentuk pelayanan. Sebagaimana menurut Ratminto (Afrizal & Sahuri, 2012) bahwa beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan.

Kendala dan Solusi

Selama pelaksanaan, ditemukan kendala berupa stabilitas jaringan internet di beberapa titik dusun di Desa Lahumbo. Sebagai solusi, tim pengabdian menyarankan optimalisasi penggunaan *router* penguat sinyal di kantor desa dan penyediaan area *wi-fi* gratis bagi warga yang ingin mengakses layanan digital di area sekitar balai desa atau di beberapa area lainnya khususnya bagi dusun yang berada cukup jauh dari kantor Desa.

Kesimpulan

Berdasarkan seluruh rangkaian pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan "Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital" telah berjalan dengan sukses dan mencapai target yang direncanakan. Hasil nyata dari kegiatan pengabdian ini ditunjukkan melalui beberapa poin utama berikut:

- 1) Kegiatan ini berhasil mentransformasi literasi digital aparat Desa Lahumbo dari yang kurang mampu menjadi sangat mampu dalam mengoperasikan website desa. Aparat desa kini memiliki kemandirian penuh dalam mengelola administrasi secara digital serta memproses surat masuk dan keluar secara sistemik
- 2) Digitalisasi pelayanan publik melalui situs web desa terbukti memangkas waktu birokrasi secara signifikan. Pengurusan dokumen administratif (seperti SKU dan SKTM) yang sebelumnya membutuhkan waktu 20 hingga 40 menit secara manual, kini dapat diselesaikan dalam waktu 5 hingga 7 menit saja.

Daftar Pustaka

Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1).

- Agatha, S., & Fikri, R. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digidess) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 1(3).
- Akbar Rijalul Fikri, M., & Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481>
- Fajriantina Lova, E., & Rizqi Amaliyah, A. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Fratama, Y., Andi Christian, & Jepri Yandi. (2025). Pembangunan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web untuk Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi Administrasi di Desa Karang Agung. *Jurnal Komputer, Informasi Dan Teknologi*, 5(2), 11. <https://doi.org/10.53697/jkomitek.v5i2.2947>
- Haqie, Z. A., Studi, P., Pemerintahan, I., & Ariyani, O. P. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Rifda Eka Nadiyah*.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasingsa, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. CV. Rey Media Grafika.
- Ilato, R. (2017). *Capacity Building Pemerintah Daerah Menuju Good Governanace*. Ideas Publishing.
- Irfansyah. (2022). Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik bagi Perangkat Desa di Gampong Ie Meulee Kota Sabang. *Celebes Journal of Community Services*, 3(1).
- Lailiyah, K. (2022). DIGITALISASI DESA SEBAGAI UPAYA PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 6(2).
- Manaf, A., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). EFEKTIVITAS PENERAPAN DIGITALISASI PEMERINTAHAN DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK STUDI DI DESA MARGA MULYA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3).
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Orba Manullang, S. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Purba, S., Kusumawati, I., Saragih, H., Zatira, D., Lisnawati, T., Hidayat, Firmansyah, H., Ernarnati, T., Siregar, R. T., & Yudaningsih, N. (2021). *Manajemen Pembangunan Wilayah: Strategi dan Inovasi*. Penerbit insania. <http://insaniapublishing.com>
- Taufiqurokhman, & Satispi Evi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik*. UMJ Pers.
- Wintana, D., Farlina, Y., Supiandi, A., Fauziah, S., Nopiana, R., & Wijaya, A. M. (2025). Pelatihan Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Pada Desa Sukamanis. *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika & Komputer (JATIK)*, 2(2). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jatik>