



PENGUATAN LAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM SURAT DIGITAL BERBASIS WEB DI DESA RAMBATAN WETAN, INDRAMAYU

Vera Wati^{*1}, Mohammad Yani, Muhamad Mustamiin³, Putri Widanti Setyani⁴,

Mohammad Rizky Permana⁵, Tia Seftiani⁶

^{1,2,3,4,5,6} Politeknik Negeri Indramayu

*e-mail: vera.w@polindra.ac.id

ABSTRAK

Balai Desa Rambatan Wetan, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu, menghadapi tantangan signifikan dalam penyelenggaraan layanan administrasi surat menyurat yang masih dilakukan secara manual. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam pengarsipan dokumen. Menyikapi hal tersebut, dilakukan implementasi sistem surat digital berbasis web untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Metode pelaksanaan dirancang secara partisipatif dan sistematis melalui beberapa tahapan diantaranya, identifikasi masalah, analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengembangan dan pengujian, implementasi, pelatihan, pendampingan, evaluasi, dan dokumentasi. Sistem yang diterapkan mencakup fitur utama seperti pengelolaan data pemohon, pemilihan jenis surat (SKTM, SKU, SKPD), indeksasi kode penomoran surat otomatis, penyimpanan surat keluar, dan pengarsipan digital. Pelatihan dan pendampingan diberikan kepada mitra dari unsur perangkat desa, dengan pendekatan berbasis simulasi langsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem ini mampu mengurangi kesalahan input, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan akurasi dan transparansi data. Umpan balik dari mitra menyarankan pengembangan lanjutan berupa fitur pengajuan surat secara daring oleh warga, dengan tetap mempertahankan mekanisme validasi oleh desa guna menjamin keabsahan dokumen. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil menghadirkan solusi digital yang efektif dan adaptif terhadap kebutuhan pelayanan publik di tingkat desa, serta membuka peluang pengembangan sistem lebih lanjut guna mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern dan responsif.

Kata kunci: digitalisasi, layanan publik, sistem surat digital,

ABSTRACT

Balai Desa Rambatan Wetan, located in Sindang Subdistrict, Indramayu Regency, faces significant challenges in delivering administrative letter services, which are still carried out manually. This condition has resulted in service delays, data entry errors, and difficulties with document archiving. To address these issues, a web-based digital letter system was implemented to enhance the efficiency of public services. The implementation method was designed to be participatory and systematic, consisting of nine key stages: problem identification, needs analysis, system design, development and testing, implementation, training, mentoring, evaluation, and documentation. The system features key components, including applicant data management, selection of letter types (SKTM, SKU, SKPD), automatic numbering, outgoing letter records, and digital archiving. Training and mentoring were provided to five participants from the village administration through a hands-on simulation approach. Evaluation results indicated that the system effectively reduced input errors, accelerated service processes, and improved data accuracy and transparency. Feedback from village officials suggested the future development of an online submission feature for residents, while maintaining internal validation mechanisms to ensure the authenticity of issued documents. Overall, this initiative successfully delivered a digital solution that is effective and adaptable to the needs of public service at the village level, marking an important step toward digital transformation at Balai Desa Rambatan Wetan and fostering more modern and responsive local governance.

Keywords: public, service digitalization, digital lettersystem

1. PENDAHULUAN

Desa Rambatan Wetan merupakan salah satu dari 10 (sepuluh) desa yang berada di wilayah administrasi Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat. Kecamatan Sindang memiliki total luas wilayah sebesar 32,48 km², dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Pasekan, sebelah selatan dengan Kecamatan Lohbener, sebelah barat dengan Kecamatan Cantigi, dan sebelah timur berbatasan langsung dengan kecamatan Arahan. Desa Rambatan Wetan menempati posisi strategis di bagian tengah Kecamatan Sindang, yang menjadikannya sebagai salah satu titik sentral dalam kegiatan pelayanan publik dan pemerintah. Kecamatan Sindang sendiri terdiri dari 10 desa, yaitu: 1) Desa Penyindangan Kulon, 2) Desa Rambatan Wetan, 3) Desa Penyindangan Wetan, 4) Desa Kenanga, 5) Desa Terusan, 6) Desa Dermayu, 7) Desa Sindang, 8) Desa Penganjang, 9) Desa Babadan, dan 10) Desa Wanantara. Adapun struktur kewilayahan kecamatan Sindang mencakup 74 Rukun Warga (RW) dan 266 Rukun Tetangga (RT) yang tersebar di seluruh desa.

Desa Rambatan Wetan menempati posisi yang strategis, baik secara geografis maupun dari sisi potensi sosial-administratif. Desa ini memiliki struktur kewilayahan yang terdiri dari 8 RW dan 30 RT. Jumlah tersebut mencerminkan dinamika sosial yang aktif dan tingkat kompleksitas administratif yang cukup tinggi. Kondisi ini menjadi indikator bahwa terdapat kebutuhan nyata akan sistem layanan yang terstruktur dan efisien guna menunjang kelancaran pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan total jumlah penduduk sebanyak 8.074 jiwa, dimana tertinggi kedua di Kecamatan Sindang, sehingga desa Rambatan Wetan ini menjadi salah satu wilayah dengan kepadatan dan intensitas pelayanan yang tinggi. Kepadatan penduduk ini berbanding lurus dengan meningkatnya permohonan layanan administratif surat oleh warga setempat.

Kantor Balai Desa atau yang dikenal dengan Kantor Kuwu di desa Rambatan Wetan, hingga saat ini masih menjalankan proses layanan administrasi surat menyurat secara manual. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri, baik bagi aparat desa maupun masyarakat, karena proses pelayanan sering memakan waktu yang cukup lama, rawan terjadi kesalahan pencatatan, serta minim dokumentasi yang sistematis. Hal ini menciptakan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, tepat, dan fleksibel dengan kondisi birokrasi yang belum optimal. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan pihak desa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa masyarakat seringkali membutuhkan dokumen secara mendadak dan untuk keperluan yang beragam. Dalam praktiknya juga, pihak balai desa kerap menghadapi tantangan berupa kesalahan pencatatan data, terutama saat pelayanan dilakukan secara terburu-buru. Banyaknya ragam kebutuhan masyarakat yang mengharuskan penyesuaian format atau template surat sesuai dengan tujuan masing-masing. Disisi lain, keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan data secara manual turut memperbesar potensi terjadinya kekeliruan administratif. Ketidaksiapan sistem dalam menyediakan data secara cepat dan akurat pada akhirnya berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan (Wati et al., 2025). Padahal, pengembangan aplikasi layanan digital yang mendukung kinerja perangkat desa sekaligus memfasilitasi masyarakat dalam permohonan surat dan penyebaran informasi merupakan langkah strategis dalam mewujudkan smart village (Mustamiin et al., 2020).

Penelitian serupa yang pernah dilakukan, menyetujui jika pemerintahan di tingkat desa perlu pemahaman terkait peningkatan kualitas pelayanan publik (Tamrin et al., 2022). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima oleh pemerintah desa, dengan mencakup berikut ini: (a) pelaksanaan pelayanan, (b) pengelolaan pengaduan masyarakat, (c) pengelolaan informasi, (d) pengawasan internal, (e) penyuluhan kepada masyarakat, dan (f) pelayanan konsultasi. Pelayanan administrasi surat

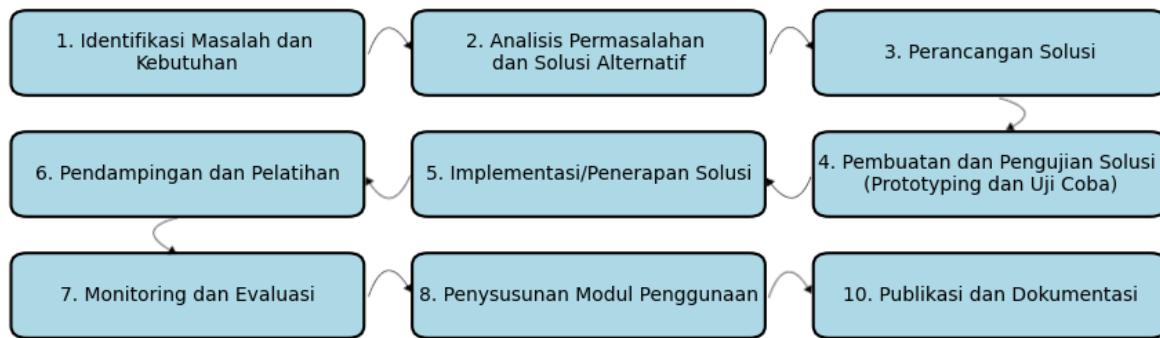
menyurat di berbagai desa dan kecamatan juga masih menghadapi tantangan akibat minimnya penerapan sistem digital yang terintegrasi. Studi pada Kecamatan Cigudeg (Arief et al., 2021), Kelurahan Cibubur (Aini et al., 2022), serta Desa Lenteng Timur (Tini et al., 2024) dan Ellak Daya (Tini & Alfiah, 2024) menunjukkan bahwa sistem manual atau semi-digital mengakibatkan penumpukan arsip, risiko kerusakan dokumen, lambatnya pencarian data, serta menurunnya efisiensi pelayanan. Beberapa wilayah seperti Desa Kalanganyar (Tamrin et al., 2022), Bodeh (Royani & Rohman, 2023), Banjarwaru (Purwaningrum et al., 2025), dan Wanutengah (Jayusman & Mahardika, 2024) mulai menerapkan sistem informasi pengarsipan, namun penerapannya belum optimal karena terbatas pada satu perangkat, belum mendukung akses multi-user secara daring, serta kurangnya literasi digital aparatur desa dan partisipasi masyarakat. Selain itu, sebagian besar sistem belum menyediakan fitur pelacakan surat secara real-time dan dashboard keterbukaan informasi publik. Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat gap dalam implementasi sistem surat digital yang menyeluruh, adaptif, dan partisipatif di tingkat desa.

Meski kini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik desa menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan di era transformasi digital. Beberapa studi dan kegiatan pengabdian menunjukkan adanya upaya menuju budaya kerja digital dan *paperless*, seperti pada Kantor Balai Desa Kota Jawa di Kecamatan Way Khilau yang telah diperkenalkan pada konsep *paperless office* untuk efisiensi ruang, waktu, dan anggaran (Nurlistiani et al., 2023). Hal serupa juga dilakukan di Desa Lebakgowah, Kabupaten Tegal, yang melalui pelatihan digitalisasi mendorong masyarakat memahami berbagai platform digital untuk mendukung produktivitas, termasuk dalam pembuatan surat dan desain komunikasi digital (Utami et al., 2023). Selain itu, Desa Mancagar di Kecamatan Lebakwangi mencoba mengadopsi teknologi *cloud computing* melalui penggunaan Google Drive untuk pengelolaan administrasi surat dan arsip secara daring (Trisudarmo & Puteriawati, 2023). Meskipun kegiatan-kegiatan tersebut menunjukkan adanya tren ke arah digitalisasi, sebagian besar pendekatan masih bersifat parsial, tidak terintegrasi penuh dengan sistem surat menyurat, belum mendukung multi-user, pelacakan *real-time*, serta tidak menyediakan mekanisme transparansi publik.

Maka dari itu, untuk menjawab permasalahan tersebut kegiatan pengabdian ini mengusulkan pengembangan dan implementasi sistem surat digital berbasis web di Desa Rambatan Wetan, Kabupaten Indramayu. Sistem ini dirancang tidak hanya sebagai alat digitalisasi surat masuk dan keluar, tetapi juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status, akses multi-perangkat, dashboard monitoring, serta program pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa. Kebaruan dalam kegiatan ini terletak pada integrasi antara teknologi berbasis web yang adaptif dengan pendekatan pemberdayaan berkelanjutan, yang hingga kini belum banyak diterapkan dalam konteks layanan administrasi desa.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini disusun secara sistematis dan partisipatif dengan melibatkan langsung perangkat desa sebagai mitra utama. Pendekatan yang digunakan terdiri dari sembilan tahapan utama seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan

Kegiatan difokuskan pada transformasi digital layanan surat menyurat di Balai Desa Rambatan Wetan melalui penerapan sistem digital berbasis web, uraian pada Gambar 1 tersebut meliputi beberapa kegiatan yaitu:

1) Identifikasi Masalah dan Kebutuhan

Tim melakukan observasi lapangan, wawancara mendalam, serta diskusi kelompok terfokus (FGD) dengan perangkat desa. Tujuannya untuk menggali permasalahan riil terkait layanan administrasi surat yang masih dilakukan secara manual, seperti seringnya terjadi kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, serta kebutuhan warga akan beragam jenis surat dalam waktu cepat.

2) Analisis Permasalahan dan Solusi Alternatif

Data lapangan dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang dihadapi mitra. Tim kemudian menyusun sejumlah alternatif solusi, mulai dari penggunaan template manual hingga pengembangan sistem digital. Melalui diskusi dan kesepakatan bersama mitra, diputuskan bahwa sistem surat digital berbasis web merupakan solusi yang paling sesuai karena dinilai adaptif, efisien, dan berkelanjutan. Pada tahap ini, tim PKM juga berhasil merumuskan prioritas permasalahan utama, manfaat yang akan diperoleh mitra, serta bentuk solusi yang akan diimplementasikan, sebagaimana yang tertera seperti Tabel 1.

Tabel 1. Permasalahan mitra dan solusi yang ditawarkan

No.	Penyelesaian permasalahan prioritas mitra	Mitra penerima manfaat	Solusi yang ditawarkan
1.	Otomatisasi pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) berbasis digital - SKTM untuk pendidikan - SKTM untuk Bantuan Sosial (Bansos) - SKTM pendaftaran sekolah untuk semua tingkatan - Dll.	- Pemerintah desa: Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perangkat yang mengelola pelayanan administrasi - Masyarakat desa/pemohon: warga yang membutuhkan surat dengan cepat dan akurat	- Sistem layanan surat otomatis dengan database warga berdasarkan inputan NIK - Tersedia dan kesesuaian dengan format surat baku yang dipilih sesuai jenis permintaan (SKTM, SKU, SKPD) - Otomatisasi nomor surat (indeks surat dan nomor registrasi) dengan pencatatan digital
2.	Otomatisasi pembuatan Surat		

No.	Penyelesaian permasalahan prioritas mitra	Mitra penerima manfaat	Solusi yang ditawarkan
	Keterangan Usaha (SKU) berbasis digital		
	a. SKU untuk pengajuan modal atau kredit usaha		
	b. SKU pembuatan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)		
	c. SKU pengajuan bantuan atau subsidi UMKM		
	d. Dll.		
3.	Otomatisasi pembuatan Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD) berbasis digital		
	a. SKPD Antar Dusun atau RW/RT dalam satu desa		
	b. SKPD Antar Desa dalam satu kecamatan		
	c. SKPD untuk tujuan pindah sementara (misalnya untuk bekerja atau sekolah)		
	d. Dll.		

3) Perancangan Sistem Digital

Sistem dirancang dengan fitur utama seperti: input otomatis NIK, pemilihan jenis surat (SKTM, SKU, Surat Pindah), indeksasi kode penomoran surat otomatis, penyimpanan riwayat layanan, pengarsipan digital, serta dashboard transparansi publik. Pemilihan jenis surat untuk diproses digitalisasi didasarkan pada hasil wawancara dengan perangkat desa serta frekuensi permintaan tertinggi oleh masyarakat, yang meliputi beberapa jenis surat berikut:

a. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat ini dibutuhkan untuk berbagai keperluan seperti bantuan pendidikan pelayanan kesehatan gratis, hingga pengajuan bantuan sosial. Proses pembuatannya memerlukan validasi data ekonomi warga dan seringkali bersifat mendesak.

b. Surat Keterangan Usaha (SKU)

Surat ini dibutuhkan untuk kebutuhan administrasi pelaku usaha, seperti pengajuan pinjaman modal, legalitas usaha mikro, hingga persyaratan bantuan UMKM. SKU memerlukan detail usaha warga yang berbeda-beda dan tidak jarang harus menyesuaikan dengan permintaan dari kebutuhan warga.

c. Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD)

Surat pindah domisili dibutuhkan oleh warga yang akan berpindah tempat tinggal untuk keperluan administrasi kependudukan. Prosesnya melibatkan verifikasi alamat asal, tujuan, dan data keluarga, sehingga menuntut ketelitian yang baik.

4) Pembuatan dan Pengujian Sistem

Pengembangan dilakukan berbasis teknologi web yang ringan dan dapat diakses multi-perangkat. Setelah sistem selesai, dilakukan uji coba bersama sekretaris desa sebagai operator utama. Umpan balik digunakan untuk memperbaiki fungsi, desain antarmuka, dan kestabilan sistem.

5) Implementasi Solusi Digital

Sistem mulai diterapkan di Kantor Kuwu Desa Rambatan Wetan. Tim pelaksana melakukan pendampingan selama fase awal untuk memastikan transisi berjalan lancar dan seluruh fungsi sistem dapat digunakan sesuai kebutuhan.

6) Pelatihan dan Pendampingan

Pelatihan intensif diberikan kepada perangkat desa melalui simulasi layanan nyata. Modul penggunaan disediakan dalam bentuk cetak dan digital (PDF) agar dapat digunakan secara mandiri. Pelatihan mencakup penggunaan sistem, input data, cetak surat, serta troubleshooting sederhana.

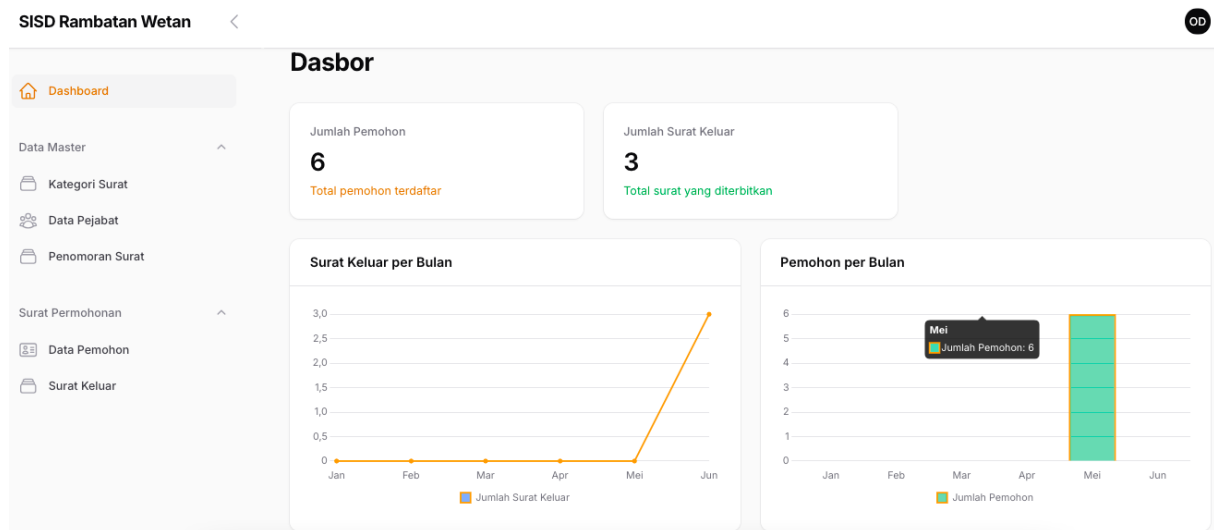
Dalam kegiatan ini, sejumlah stakeholder terlibat secara aktif untuk mendukung keberhasilan program. Pihak-pihak utama yang berperan meliputi perangkat desa, tim pelaksana dari perguruan tinggi, serta pihak pendukung lainnya. Perangkat desa berkontribusi dengan menyediakan data yang relevan dan memberikan akses terhadap proses pelayanan surat yang selama ini berjalan secara manual. Tim pelaksana dari perguruan tinggi bertugas merancang, mengembangkan, serta mendampingi implementasi sistem, dengan dukungan sumber daya manusia berupa dosen dan mahasiswa yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi. Adapun pihak-pihak pendukung lainnya yang turut berperan adalah kepala desa sebagai pengambil kebijakan dan sekretaris desa sebagai operator pelayanan surat yang menjadi pengguna harian sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Perancangan dan Implementasi Sistem Surat Digital

Berdasarkan hasil proses identifikasi dan analisis, implementasi sistem surat digital berbasis web di Desa Rambatan Wetan merupakan langkah strategis untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik yang selama ini masih dilakukan secara manual, lamban, dan rentan kesalahan. Sistem ini dirancang sebagai solusi pengganti terhadap mekanisme administrasi surat menyurat yang sebelumnya tidak berbasis data terpusat, sehingga bergantung penuh pada operator dan berisiko menyebabkan duplikasi maupun kehilangan data. Pada tahap awal, sistem diimplementasikan dengan penyediaan fitur login khusus bagi sekretaris desa sebagai pengguna utama, yang setelahnya akan diarahkan ke halaman dashboard sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.

Dashboard ini juga menampilkan informasi real-time mengenai jumlah total permohonan dan surat yang telah diterbitkan. Di samping itu, tersedia fitur manajemen data master, seperti pengaturan kategori surat dan data warga, yang memungkinkan proses input data dilakukan secara otomatis saat pembuatan surat. Navigasi di sisi kiri antarmuka memudahkan akses ke fitur penting lainnya, termasuk riwayat permohonan, arsip keluar, serta proses penerbitan. Sistem ini mendukung penggunaan multi-perangkat, otomatisasi indeksasi kode penomoran surat, dan visualisasi statistik, sehingga sangat membantu perangkat desa dalam menyelenggarakan pelayanan yang efisien, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Kelengkapan fitur-fitur yang ditawarkan dalam implementasi layanan sistem surat digital berbasis web ini mencakup pengelolaan permohonan surat secara terstruktur dan efisien sebagaimana yang ditampilkan pada Gambar 3, dengan menstandarkan dan mengotomatisasikan format serta indeksasi kode nomor surat



Gambar 2. Dashboard Sistem

Penomoran Surat > Daftar

Penomoran Surat Buat penomoran surat

Q Cari

☐ Kategori	Indeksasi Kode Surat	Keterangan	No Terbit Surat ke-	
☐ SKTM - Surat Keterangan Tidak Mampu	44		1	Ubah
☐ SKU - Surat Keterangan Usaha	51	des	3	Ubah
☐ SP - Surat Pindah	47	intahan	1	Ubah
☐ SKTM - Surat Keterangan Tidak Mampu	42	Pendidikan	0	Ubah

Menampilkan 1 sampai 4 dari 4 hasil

per halaman 10

Gambar 3. Fitur Permohonan Surat

2) Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan PKM

Setelah tahap perancangan dan implementasi awal sistem layanan surat digital berbasis web berhasil diselesaikan, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan dan pelatihan intensif yang difokuskan kepada perangkat desa. Pelatihan ini dilakukan melalui simulasi langsung pembuatan surat, sehingga mitra dapat memahami secara menyeluruh alur operasional sistem yang telah dikembangkan. Sebagaimana ditampilkan pada Gambar 9, kegiatan pelatihan diawali dengan sesi pengenalan sistem, yang mencakup penjelasan tentang antarmuka pengguna, alur kerja sistem secara keseluruhan, serta fungsi-fungsi utama sebagaimana dirinci dalam Tabel 1. Pelatihan ini diikuti oleh 10 (sepuluh) peserta perwakilan mitra, yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta staf administrasi Kantor Balai Desa Rambatan Wetan. Selama pelatihan berlangsung, mitra mengikuti serangkaian aktivitas praktis yang disusun secara sistematis guna memperkuat pemahaman mitra terhadap penggunaan sistem. Sesi dimulai dengan demonstrasi langsung yang diberikan oleh tim pelaksana PKM. Dalam sesi ini, diperlihatkan secara runtut tahapan penggunaan sistem mulai dari proses login pengguna, pengisian data pemohon, pemilihan jenis surat sesuai kebutuhan,

penambahan indeks kode surat, hingga proses pencetakan surat secara otomatis dengan fitur indeks, penomoran, tanggal dan pengarsipan digital.



(a) Demo langsung tim PKM



(b) Simulasi peserta (perwakilan mitra)

Gambar 4. Pelatihan Penggunaan Sistem Surat Digital Berbasis Web

Meskipun kegiatan pelatihan berlangsung secara kondusif dan terstruktur, sesi ini juga diselengi dengan diskusi tanya jawab yang interaktif guna mengidentifikasi dan membahas berbagai kendala teknis yang muncul selama simulasi. Beberapa catatan penting yang terungkap selama diskusi antara lain adalah kurangnya familiaritas pengguna terhadap tampilan antarmuka web, kebingungan dalam navigasi menu sistem, serta keraguan dalam proses input data akibat keterbatasan pengalaman digital sebelumnya. Namun, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pendekatan pendampingan yang intensif, serta praktik langsung secara berulang hingga pengguna merasa terbiasa. Catatan lain yang perlu menjadi perhatian ke depan adalah terkait fitur Data Pemohon, di mana desa perlu melakukan penambahan dan pemutakhiran database secara berkelanjutan. Meski menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi operator desa, fitur ini sangat potensial dalam mendukung sistem pencatatan yang lebih rapi, sekaligus menjadi sarana rekapitulasi layanan surat yang terstruktur, lengkap, dan mudah ditelusuri. Umpan balik lain yang diterima selama kegiatan mencerminkan antusiasme dan penerimaan positif dari mitra, terutama Kepala Desa dan perangkat terkait. Mitra menilai bahwa sistem ini memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat layanan publik di tingkat desa, yang selama ini masih dilakukan secara manual. Beberapa saran perbaikan pada sistem layanan web yang dibangun adalah penambahan fitur bantu (tooltips). Namun, secara umum program ini mendapatkan apresiasi positif dari pemerintah desa, karena dinilai sebagai langkah awal yang signifikan dalam mendorong transformasi digital dari akar paling bawah, yaitu desa. Beberapa penelitian turut mendukung bahwa desa merupakan sasaran strategis dalam upaya penguatan kapasitas digital. Inisiatif ini membuktikan bahwa transformasi digital di tingkat desa tidak hanya memungkinkan untuk diterapkan, tetapi juga sangat krusial, terutama dalam rangka modernisasi layanan publik yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan akuntabilitas (Wati et al., 2024) (Mayyora et al., 2025).

Kegiatan ini memperoleh respon positif dari pihak desa, yang tercermin melalui wawancara dan testimoni langsung dari Kepala Desa dan Sekretaris Desa sebagaimana ditampilkan pada Gambar 10. Mitra menyampaikan bahwa penerapan sistem surat digital sebagai bentuk migrasi dari proses manual terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan,

ketepatan pencatatan, serta pengelolaan arsip yang lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik.



Gambar 5. Dialog dengan Kepala Desa dan Sekretaris Desa Rambatan Wetan

Sebagai penutup rangkaian kegiatan pengabdian, tim PKM bersama mitra melakukan dokumentasi bersama yang ditampilkan pada Gambar 11. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai pelaporan visual, tetapi juga sebagai refleksi atas keberhasilan kolaborasi antara tim pengabdian dan mitra Kantor Kuwu Desa Rambatan Wetan. Dokumentasi tersebut sekaligus menjadi simbolisasi keberhasilan upaya bersama dalam mendorong transformasi digital layanan publik di tingkat desa secara nyata, terukur, dan aplikatif.



Gambar 6. Dokumentasi bersama mitra dan tim PKM

4. KESIMPULAN

Kantor Balai Desa atau yang dikenal dengan Kantor Kuwu Desa Rambatan Wetan merupakan pusat pelayanan administratif yang memiliki peran krusial dalam mendukung kebutuhan masyarakat, khususnya dalam penerbitan surat-surat keterangan. Namun, proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual selama ini menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan, serta belum optimalnya sistem pengarsipan. Sebagai solusi, tim PKM merancang dan mengimplementasikan sistem layanan surat digital berbasis web guna mendukung transformasi digital pelayanan publik di desa. Sistem ini dilengkapi fitur-fitur utama seperti pengelolaan data pemohon, kategori surat

(SKTM, SKU, SKPD), penomoran surat otomatis, data pejabat, dan pencatatan surat keluar secara digital.

Tahapan pelaksanaan dimulai dari identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, pengujian, hingga implementasi. Kegiatan ini dilanjutkan dengan pelatihan dan pendampingan langsung kepada perangkat desa, yang diikuti oleh 10 (sepuluh) peserta, terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan staf administrasi. Pelatihan berlangsung secara kondusif dan interaktif, mencakup simulasi penggunaan sistem dan sesi diskusi terkait kendala teknis serta solusi yang dapat diterapkan.

Beberapa masukan strategis dari perangkat desa mengusulkan adanya penambahan hak akses bagi warga untuk melakukan pengajuan surat secara daring. Namun demikian, tetap ditekankan pentingnya mekanisme validasi internal oleh pihak desa guna menjaga akurasi dan legitimasi data yang masuk. Hal ini penting agar Balai Desa tetap menjadi pusat kendali dan otoritas utama dalam menjamin keabsahan dokumen, serta sebagai tempat penyelesaian kebutuhan administratif yang bersifat mendesak atau memerlukan klarifikasi. Terkait pengembangan ke depan, terdapat saran agar sistem dapat mencakup lebih banyak jenis layanan surat sesuai dengan kebutuhan administrasi desa yang terus berkembang. Meski demikian, sistem yang telah dibangun telah menunjukkan keunggulan dalam digitalisasi kode indeks arsip, yang sangat membantu dalam proses pelacakan, pengelompokan, dan pencarian dokumen secara lebih efisien. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil meletakkan fondasi transformasi digital layanan administrasi desa, yang diharapkan dapat terus dikembangkan dan direplikasi di desa-desa lain untuk mendukung layanan publik yang lebih modern, cepat, dan akuntabel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pengabdian ini didanai oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M), Politeknik Negeri Indramayu melalui skema Hibah ADMISI Tahun Anggaran 2025, berdasarkan Nomor Kontrak: 0682/PL42.PL42.9/AL.04/2025. Penulis menyampaikan terima kasih kepada P3M Polindra atas dukungan baik materiil maupun non-materiil yang diberikan, sehingga seluruh rangkaian kegiatan pengabdian dapat terlaksana dengan lancar dan mencapai tujuan yang telah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. H. N., Seno, F. A., & Saputri, K. N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Arsip (Studi Kasus Kantor Kelurahan Cibubur). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 37–41. <https://doi.org/10.33084/restorica.v8i2.3633>
- Arief, M., Budi, S., & Sadiyah, H. T. (2021). Digitalisasi Pengarsipan Surat Pada Kantor Kecamatan Cigudeg Digitalizing Letters in the Kecamatan Office of Cigudeg. *Bisnis Dan Komputer*, 1(1), 38–43. <http://www.jubikom.unpak.ac.id>
- Jayusman, H., & Mahardika, F. (2024). Perancangan Sistem Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Desa Wanutengah Kab. Temanggung Berbasis Mobile. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 3(1), 74–84. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v3i1.566>
- Mayyora, R., Sholihah, Q., Wanusmawatie, I., & Wanto, A. H. (2025). Transformasi Digital Desa dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Berkelanjutan: Pendekatan Literature Review. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(2), 100–111.
- Mustamiin, M., Darsih, D., & Putra, W. P. (2020). Pelayanan Elektronik Masyarakat Desa sebagai Penerapan Smart Village pada Desa Sleman Lor. *IKRA-ITH ABDIMAS*, 3(2), 14–20.
- Nurlistiani, R., Wibaselppa, A., Mutiara, S., & Hidayat, A. F. (2023). Implementasi Paperless

- Office System Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja (Studi Kasus : Kantor Balai Kota Way Khilau). *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 102–108. <https://doi.org/10.30873/jppm.v5i2.3987>
- Purwaningrum, S., Maharrani, R. H., Susanto, A., Abda'u, P. D., Faiz, M. N., Somantri, O., Kristiningsih, A., & Wittriansyah, K. (2025). Pengembangan Desa Digital Dengan Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Banjarwaru Kecamatan Nusawungu Kabupaten Cilacap. *Jurnal Pengabdian Teknologi Tepat Guna*, 6(1), 110–124.
- Royani, D. A., & Rohman, A. (2023). Sistem Informasi Manajemen Surat Menyurat Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall Di Desa Bodeh Kecamatan Randublatung Kabupaten Blora. *JAMASTIKA*, 2(2), 31–38. <https://doi.org/10.35473/jamastika.v2i2.2447>
- Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK)*, 6(2), 127–134. <https://doi.org/10.31284/j.jpp-iptek.2022.v6i2.3612>
- Tini, D. L. R., & Alfiyah, N. I. (2024). *Pelatihan Sistem Pengelola Arsip Inventaris (SIPARIN) Dalam Meningkatkan Sistem Administrasi Kependudukan di Desa Ellak Daya Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep*. 2(November).
- Tini, D. L. R., Hidayat, I., & Alfiyah, N. I. (2024). Pelatihan Sistem Administrasi Manajemen Pelayanan Publik di Desa Lenteng Timur Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep. *Abhakte Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.24929/abhakte.v2i1.3436>
- Trisudarmo, R., & Puteriawati, D. (2023). Peningkatan Pengelolaan Manajemen Dokumen Dan File Dengan Pemanfaatan Google Drive Pada Aparatur Pemerintah Desa. *Jurnal Abdikaryasakti*, 3(1), 45–86. <https://doi.org/10.25105/ja.v3i1.15316>
- Utami, S. A., Trisnawati, Y., Jihan, F. N., Klose, M., & Afidah, D. I. (2023). Pengabdian Deli Sumatera Jurnal Pengabdian Masyarakat Pelatihan Digitalisasi di Era Teknologi Bagi Kader PKK Desa Lebakgowah. *Jurnal PEngabdian Masyarakat*, II(II), 28–35.
- Wati, V., Widarti, E., Erkamim, M., Fernandita, M. R. P., & Karsono, D. (2024). Pengembangan Fasilitas Internet Guna Peningkatan Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan. *GANESHA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 230–240.
- Wati, V., Widarti, E., Erkamim, M., Wartono, W., Pamungkas, M. R. F., Karsono, D., Setyawati, N. Y., Rundi, A. U. B., & Khofid, A. N. (2025). Pendampingan Manajemen Kesekretariatan Organisasi Pemuda Desa Melalui Aplikasi E-Archive. *Madani: Indonesian Journal of Civil Society*, 7(1), 1–11.

First Publication Right
GANESHA Jurnal pengabdian Masyarakat

This Article is Licensed Under

