

**PELATIHAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DIGITAL LAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK PADA PEKON KLATEN, GADING REJO
BERBASIS WEB RESPONSIF**

**TRAINING ON THE DEVELOPMENT OF DIGITAL INFORMATION SYSTEMS FOR
PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES IN PEKON KLATEN, GADING REJO
BASED ON RESPONSIVE WEB**

Taufik^{1*}, Rinawati², Sri hartati³, Tri Susilowati⁴, Novita Andriyani⁵, Tuti Puspitasari⁶

^{1*2,3,4,5} Institusi Bakti Nusantara, Pringsewu

⁶ STIT Pringsewu, Lampung.

^{1*}taufiksani@gmail.com, ²rinastmik@gmail.com, ³srihartatiskom.mti@gmail.com,

⁴trisusilowati423@gmail.com, ⁶andriyaninovita222@gmail.com, ⁶tutipuspita12@gmail.com,

Article History:

Received: October 20th, 2025

Revised: December 10th, 2025

Published: December 15th, 2025

Abstract: *Public administrative services at the village level still encounter serious challenges, particularly in terms of service effectiveness, archival accuracy, and access to public information. Klaten Village in Gading Rejo District is one of the areas that continues to employ manual administrative processes, resulting in service delays and a lack of transparency for the community. This community service program aims to improve the quality of public administration services through training and the development of a responsive web-based information system. The methods used include needs assessment, system design and development, training for village officials, and public socialization. The results show that the developed information system was successfully implemented and significantly accelerated the administrative service process from an average of 20–30 minutes down to 5–10 minutes. Additionally, village officials are now able to manage digital data and archives more systematically, and citizens can easily access services via digital devices. Overall, this program has successfully enhanced service efficiency, archival accuracy, and digital literacy among village officials and the public, thereby promoting modern and transparent local governance.*

Keywords: *Public*

Administration Services, Digital Information System, Village Website, Responsive Web, Community Engagement.

Abstrak

Pelayanan administrasi publik di tingkat pekon masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam hal efektivitas pelayanan, akurasi pengarsipan, dan akses informasi publik yang terbatas. Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo, merupakan salah satu wilayah yang masih menerapkan proses administrasi secara manual sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan dan kurangnya

transparansi kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi publik melalui pelatihan dan pengembangan sistem informasi digital berbasis web responsif. Metode yang digunakan meliputi observasi kebutuhan, perancangan dan pengembangan sistem, pelatihan penggunaan kepada aparatur pekon, serta sosialisasi kepada masyarakat. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan berhasil diimplementasikan dengan baik dan mampu mempercepat proses pelayanan administrasi, dari yang sebelumnya memakan waktu 20–30 menit menjadi 5–10 menit. Selain itu, aparatur pekon mampu mengelola data dan arsip digital secara lebih terstruktur, dan masyarakat mendapatkan akses layanan secara mudah melalui perangkat digital. Secara keseluruhan, pengabdian ini berhasil meningkatkan efisiensi layanan, akurasi pengarsipan, dan literasi digital aparatur pekon serta masyarakat, sekaligus mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan pekon yang modern dan transparan.

Kata Kunci: Layanan Administrasi Publik, Sistem Informasi, Pekon, Web Responsif, Pengabdian Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah desa (pekon) dalam melayani kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, izin, serta penyampaian informasi publik (Tri Susilowati 2025) (Tri Susilowati*1 2024) (LANRI 2021). Namun, dalam praktiknya, masih banyak pekon di Indonesia, termasuk Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu, yang menjalankan pelayanan administrasi secara manual. Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Juli 2024, sebagian besar pelayanan administrasi di Pekon Klaten dilakukan dengan pencatatan kertas, tanpa sistem pengarsipan digital yang terintegrasi. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, rentan kesalahan data, dan kurang transparan (Malikussaleh Mengabdi et al. 2024) (Nugraha, Nugraha, and Novantara 2022).

Data wawancara menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat harus menunggu 2–3 hari untuk mendapatkan surat keterangan karena workflow pelayanan belum terstruktur dengan baik (Rasyid and Rahmawati 2023) (Hartati, Susilowati, and Puspita 2025). Selain itu, menurut laporan internal Pekon, sekitar 20% berkas administrasi tidak tersimpan dengan layak akibat keterbatasan sistem pengarsipan dan risiko kehilangan fisik.

Isu sentral yang dihadapi adalah rendahnya efektivitas pelayanan administrasi dan kurangnya literasi teknologi aparatur pekon. Fokus pengabdian ini adalah mengembangkan sistem informasi digital berbasis web responsif dan memberikan pelatihan kepada aparat pekon serta sosialisasi kepada masyarakat (Natika 2024). Pemilihan Pekon Klaten sebagai subjek pengabdian didasarkan pada beberapa pertimbangan:

1. Pekon Klaten merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk cukup besar, yaitu sekitar 4.560 jiwa (BPS, 2023), yang membutuhkan pelayanan cepat dan tepat.
2. Keterbatasan infrastruktur dan pengetahuan teknologi menjadi peluang untuk meningkatkan kapasitas digital aparatur pemerintah desa.
3. Adanya komitmen dari pemerintah pekon untuk melakukan transformasi digital sejalan dengan kebijakan pemerintah daerah.

Perubahan sosial yang diharapkan dari kegiatan ini mencakup terbangunnya sistem pelayanan administrasi publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kemampuan aparatur pekon dalam mengoperasikan sistem informasi digital.
2. Mengembangkan sistem informasi berbasis web responsif untuk pelayanan administrasi publik.
3. Memberikan pelatihan kepada masyarakat mengenai cara mengakses dan memanfaatkan layanan digital.
4. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan administrasi publik di Pekon Klaten.

Manfaat kegiatan ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan pekon yang modern, efektif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan pendekatan berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat, pengabdian ini diharapkan menjadi model transformasi layanan publik di tingkat pekon menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berorientasi layanan.

METODE

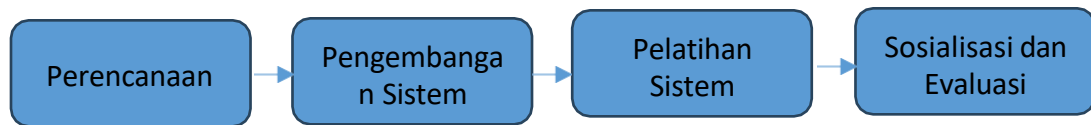
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dengan melibatkan aparatur pekon dan masyarakat sebagai subjek dan mitra utama dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Yulian, Ahmad Adi, and Siti Rachmi 2022)(Hernawan and Seran 2020). Subjek pengabdian terdiri atas perangkat Pekon Klaten, Gading Rejo, yang meliputi peratin, sekretaris pekon, kepala urusan (kaur), dan operator layanan administrasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengabdian ini dilaksanakan di Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung. Lokasi dipilih berdasarkan hasil survei pendahuluan yang menunjukkan tingginya kebutuhan terhadap digitalisasi layanan dan tingginya potensi peningkatan kualitas layanan administrasi publik. Keterlibatan Komunitas dalam Perencanaan

1. Perencanaan aksi dilakukan bersama antara tim pengabdian dari perguruan tinggi dan aparatur pekon. Proses ini dimulai dengan.
2. Observasi lapangan dan diskusi awal dengan peratin dan sekretaris pekon terkait kondisi layanan administrasi yang berjalan.
3. Forum kelompok terfokus (FGD) yang melibatkan aparat pekon dan perwakilan masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan, masalah dalam pelayanan, dan harapan terhadap sistem digital.

Strategi dan Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan *community development* berbasis partisipasi aktif dari aparatur Pekon Klaten dan masyarakat. Strategi ini dipilih untuk memastikan bahwa pengembangan sistem informasi dan proses pelatihan tidak hanya menjadi transfer teknologi, tetapi juga proses pemberdayaan komunitas agar mampu mengoperasikan, memelihara, dan mengembangkan sistem secara mandiri setelah program selesai(Setiyanti 2022). Kegiatan dirancang melalui empat tahapan utama yang saling berkaitan:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahap Perencanaan; Tahap ini dimulai dengan observasi lapangan, wawancara, serta diskusi dengan perangkat pekon untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan administrasi, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan prioritas dalam digitalisasi layanan. Forum diskusi kelompok (FGD) dilaksanakan sebagai ruang bersama untuk merumuskan kebutuhan sistem, fitur yang akan dikembangkan, dan pembagian peran selama kegiatan berlangsung.
2. Tahap Pengembangan Sistem; Setelah kebutuhan terpetakan, tim pengabdian mulai merancang dan membangun sistem informasi berbasis web responsif. Sistem dikembangkan menggunakan PHP, MySQL, dan Bootstrap agar mudah digunakan pada komputer maupun perangkat mobile. Pada tahap ini, perangkat pekon turut dilibatkan dalam uji coba awal untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan operasional mereka.
3. Tahap Pelatihan dan Penguatan Kapasitas; Pelatihan diberikan kepada aparatur pekon untuk meningkatkan kemampuan teknis mereka dalam menggunakan sistem. Materi pelatihan mencakup cara login, input data, pengelolaan arsip digital, pencetakan surat, hingga manajemen pengguna. Pendampingan langsung diberikan agar peserta dapat mencoba secara mandiri hingga mahir.
4. Tahap Sosialisasi dan Evaluasi; Tahap terakhir adalah sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat, baik melalui pertemuan langsung maupun media informasi pekon. Setelah sistem berjalan selama dua minggu, dilakukan evaluasi melalui kuesioner dan wawancara untuk mengukur kecepatan layanan, tingkat pemahaman pengguna, dan kepuasan masyarakat. Evaluasi ini menjadi dasar rekomendasi pengembangan sistem selanjutnya.

Strategi ini terbukti efektif dalam mempercepat digitalisasi layanan administrasi pekon sekaligus menumbuhkan budaya kerja modern dan mandiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik

HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo, menghasilkan sejumlah capaian yang menunjukkan dinamika proses pendampingan yang efektif dan terukur. Kegiatan diawali dengan pemetaan kebutuhan aparatur pekon terkait layanan administrasi publik yang selama ini masih dilakukan secara manual. Temuan awal memperlihatkan bahwa kurangnya sistem terintegrasi menyebabkan pelayanan administrasi, seperti surat menyurat, data kependudukan, hingga pelayanan umum lainnya, membutuhkan waktu lama dan rentan terjadi kesalahan. Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian bersama aparatur pekon merumuskan solusi berupa pengembangan Sistem Informasi Layanan Administrasi Pekon berbasis web yang responsif.



Gambar 2. Diskusi dengan Aparatur Pekon Terkait Layanan Administrasi Publik

Proses pendampingan dilakukan dalam beberapa rangkaian kegiatan yaitu pelatihan teknis pengoperasian sistem, workshop penggunaan fitur layanan, serta bimbingan teknis terkait pengelolaan data. Seluruh kegiatan dilakukan secara partisipatif sehingga aparatur pekon tidak hanya menjadi peserta pelatihan, tetapi juga terlibat aktif dalam proses evaluasi dan penyempurnaan sistem sesuai kebutuhan nyata di lapangan. Pendekatan ini mendorong tumbuhnya rasa memiliki terhadap sistem baru yang diterapkan.



Gambar 3. Pendampingan Pengoperasian Sistem

Dampak sosial yang mulai terlihat setelah implementasi sistem adalah menguatnya kemampuan digital aparatur pekon, meningkatnya kecepatan layanan administrasi, serta terbentuknya budaya kerja baru yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Selain itu, mulai muncul figur pegawai yang mampu menjadi penggerak perubahan (local leader) dalam memimpin digitalisasi pelayanan secara berkelanjutan. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya tata kelola pelayanan modern juga meningkat karena masyarakat merasakan langsung kemudahan proses pelayanan melalui platform digital tersebut.

PEMBAHASAN

Pelatihan dan pengembangan Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik pada Pekon Klaten, Gading Rejo berbasis web responsif dilaksanakan sebagai respon atas masih rendahnya efektivitas pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Berdasarkan hasil observasi awal, proses pengajuan surat, pelayanan informasi, dan pendataan

warga membutuhkan waktu lama dan rentan terjadi kesalahan pencatatan. Kondisi ini tidak hanya memperlambat pelayanan, tetapi juga menghambat upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan pekon.

Melalui pelatihan, aparatur pekon diberikan pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi layanan publik serta kemampuan teknis mengoperasikan sistem informasi berbasis web yang dikembangkan. Pelatihan ini dilaksanakan secara bertahap, dimulai dari pengenalan konsep digital governance, pengoperasian fitur sistem, pengelolaan database, hingga simulasi pelayanan nyata. Pendekatan *learning by doing* diterapkan agar peserta dapat langsung mempraktikkan kemampuan yang dipelajari dalam situasi sebenarnya.

Sistem informasi yang dikembangkan dirancang responsif agar dapat diakses melalui komputer, tablet, maupun perangkat seluler. Penggunaan antarmuka sederhana dan navigasi intuitif bertujuan memudahkan aparatur pekon yang sebelumnya belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital. Setelah sistem diimplementasikan, aparatur pekon mulai mampu memberikan layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, data kependudukan, dan permohonan layanan lainnya secara lebih cepat dan terdokumentasi.

Dinamika pendampingan menunjukkan terjadinya perubahan perilaku aparat menuju budaya kerja yang lebih tertib, terukur, dan berorientasi data. Selain itu, muncul individu-individu di lingkungan pekon yang berperan sebagai penggerak internal (*local champion*), yang tidak hanya cepat memahami sistem, tetapi juga mampu membantu rekan kerja lainnya dalam proses adaptasi digital. Fenomena ini menandai tumbuhnya kepemimpinan lokal yang mendukung keberlanjutan program.

Dari sisi masyarakat, perubahan juga mulai tampak melalui meningkatnya penerimaan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan pekon. Warga mulai merasakan kemudahan proses layanan yang lebih ringkas, jelas, dan dapat dilacak. Hal ini menggambarkan terciptanya kesadaran baru bahwa teknologi bukan hanya sekadar alat, tetapi juga instrumen yang dapat mendorong peningkatan kualitas layanan publik di tingkat pekon.

Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya menghasilkan kemampuan teknis semata, tetapi juga mendorong terjadinya transformasi sosial yang lebih luas pada tata kelola pemerintahan desa menuju pelayanan publik yang modern, transparan, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat melalui program Pelatihan dan Pengembangan Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik pada Pekon Klaten, Gading Rejo berbasis web responsif telah memberikan dampak positif yang signifikan baik dari aspek teknis maupun sosial. Secara teoritis, kegiatan ini mempertegas bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, mempercepat proses administrasi, serta membangun budaya kerja yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Implementasi sistem informasi berbasis web telah membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu mengurangi hambatan dalam proses manual, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat proses pelayanan di tingkat pekon.

Dari proses pendampingan, terlihat bahwa perubahan tidak hanya terjadi pada sisi kemampuan teknis aparatur, tetapi juga pada aspek perilaku dan pola kerja. Aparatur pekon menunjukkan peningkatan kompetensi dalam mengoperasikan sistem, terbentuknya kesadaran terhadap pentingnya dokumentasi digital, serta munculnya aktor lokal yang berperan sebagai motor

penggerak perubahan (local leader). Selain itu, masyarakat mulai merasakan manfaat pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah pekon danarganya.

Sebagai rekomendasi, pembangunan sistem informasi digital perlu diikuti dengan keberlanjutan program, termasuk pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkala, serta perluasan layanan agar menjangkau lebih banyak kebutuhan administrasi masyarakat. Selain itu, dukungan kebijakan dari tingkat pemerintah kecamatan maupun kabupaten juga diperlukan agar transformasi digital di tingkat pekon dapat terintegrasi secara lebih luas. Dengan demikian, keberhasilan program ini diharapkan menjadi model pengembangan pelayanan publik digital yang dapat diterapkan pada pekon atau desa lainnya

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Pekon Klaten, Kecamatan Gading Rejo, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta akses data dan informasi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para aparatur pekon dan peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan pendampingan, mulai dari proses perencanaan, implementasi sistem, hingga evaluasi penerapan layanan digital.

Apresiasi yang mendalam diberikan kepada institusi perguruan tinggi dan pihak fakultas yang telah memfasilitasi kegiatan ini baik melalui dukungan administratif, akademik, maupun teknis. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim pengabdian dan mahasiswa pendamping yang telah bekerja sama secara profesional dalam merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan Sistem Informasi Layanan Administrasi Pekon berbasis web responsive.

DAFTAR REFERENSI

- Hartati, Sri, Tri Susilowati, and Dian puspita. 2025. "Pelatihan Penyusunan Dan Pendayagunaan Data Profil Desa Berbasis Aplikasi Prodeskel Pada Desa Kubu Perahu, Lampung Barat Training On Compilation And Utilization Of Village Profile Data Based On Prodeskel Application In Kubu Perahu Village, West Lampung." *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat* 3(4).
- Hernawan, D., and G. G. Seran. 2020. "Pendekatan Partisipatif Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kecamatan Ciawi." *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi ...* 2.
- LANRI. 2021. "Modul Pelayanan Publik Digital - Terbaru."
- Malikussaleh Mengabdi, Jurnal, Mutammimul Ula, Zahratul Fitri, Zul Akli, Zainal Abidin, and Mochamad Ari Saptari. 2024. *Pelatihan Dan Pendampingan Sistem Informasi Administrasi (Mutammimul Dkk*. Vol. 3. <https://ojs.unimal.ac.id/jmm>.
- Natika, Luki. 2024. *Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik*. Vol. 6. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>.
- Nugraha, Nunu, Dadan Nugraha, and Panji Novantara. 2022. "Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Tertib Administrasi Melalui Pelatihan Microsoft Office Di Desa Caracas Kabupaten Kuningan." *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment* 1(1).

doi:10.25134/jise.v1i1.11.

- Rasyid, Haryadi Arief Nuur, and Dian Eka Rahmawati. 2023. "Pengelolaan Website Desa Untuk Optimalisasi Data Potensi Desa Dalam Sistem Informasi Desa (SID)." *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)* 4(1). doi:10.55314/jcoment.v4i1.497.
- Setiyanti, Anis. 2022. "Praktik Diskusi Sarasehan Dengan Pendekatan Community Development." *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat* 5(1). doi:10.24853/ma.5.1.1-15.
- Tri Susilowati*1, Taufik2, Wulandari3, Dian Puspita4. 2024. "Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagi Aparatur Desa Sekecamatan Way Hilau Pesawaran Untuk Peningkatan Kompetensi Kerja." *Urnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(6).
- tri susilowati. 2025. "Pelatihan Sistem Keuangan Desa Berbasis Web Pada Desa Tulus Rejo Sebagai Upaya Penerapan Permendagri No. 20 Tahun 2018."
- Yulian, Junaidi, Suhendra Ahmad Adi, and Indahsari Siti Rachmi. 2022. "Pendekatan Partisipatif Dalam Program Bahari Sembilang Mandiri Sebagai Upaya Peningkatan Inisiatif Lokal." *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian* 1(7). doi:10.58344/locus.v1i7.168.