

## EVALUASI KEBERGUNAAN SISTEM SURAT DIGITAL BERBASIS WEB DALAM Mendukung LAYANAN ADMINISTRASI DESA

Vera Wati\*<sup>1</sup>, Mohammad Yani<sup>2</sup>, Muhamad Mustamiin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Indramayu

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

### ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi desa menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah penerapan sistem surat digital berbasis web di Desa Rambatan Wetan, Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu. Meskipun sistem telah diimplementasikan pada tahap sebelumnya, keberhasilan pengabdian tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kebergunaan sistem bagi perangkat desa sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahap lanjutan ini bertujuan untuk mengevaluasi kebergunaan sistem surat digital berbasis web dalam mendukung layanan administrasi desa. Metode yang digunakan berupa pendampingan evaluatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif dan kuantitatif sederhana. Evaluasi dilakukan menggunakan desain pretest–posttest satu kelompok terhadap perangkat desa melalui kuesioner skala Likert (1–5), observasi, dan wawancara. Aspek yang dievaluasi meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, manfaat sistem terhadap pekerjaan, dan kepuasan pengguna. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kebergunaan sistem pada seluruh indikator yang dinilai, dengan tingkat peningkatan berada pada rentang 40,2%–55,7%. Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek kecepatan pelayanan, yang juga berdampak pada efisiensi waktu pelayanan administrasi desa. Selain itu, kegiatan pengabdian ini mendorong perubahan sikap dan budaya kerja perangkat desa dari pola manual menuju pengelolaan administrasi berbasis sistem digital. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem surat digital berbasis web tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat nyata dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan administrasi desa.

**Kata kunci:** evaluasi kebergunaan, sistem surat digital, layanan administrasi desa, digitalisasi desa, rambatan wetan

### ABSTRACT

Digital transformation in village administrative services has become an essential need to improve the quality of public services that are fast, accurate, and transparent. One of the efforts undertaken is the implementation of a web-based digital correspondence system in Rambatan Wetan Village, Sindang Sub-district, Indramayu Regency. Although the system had been implemented in a previous community service stage, the success of community engagement is not solely determined by the availability of technology, but also by the level of system usability for village officials as the primary users. Therefore, this follow-up community service activity aims to evaluate the usability of the web-based digital correspondence system in supporting village administrative services. The method employed was evaluative assistance using a descriptive qualitative approach combined with simple quantitative analysis. The evaluation was conducted using a one-group pretest–posttest design involving village officials, supported by a Likert-scale questionnaire (1–5), observations, and interviews. The evaluated aspects included ease of use, service speed, system usefulness for work activities, and user satisfaction. The evaluation results indicate an improvement in system usability across all assessed indicators, with an increase ranging from 40.2% to 55.7%. The highest improvement was found in the service speed aspect, which also contributed to increased efficiency in village administrative services. In addition, this community service activity encouraged changes in attitudes and work culture among village officials from manual practices to digital system-based administrative management. These findings demonstrate that the web-based digital correspondence system not only functions technically, but also provides tangible and sustainable benefits in supporting village administrative services.

**Keywords:** usability evaluation, digital correspondence system, village administrative services, village digitalization, Rambatan Wetan

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat desa menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan (Ningtyas & Angin, 2024)(Alim & Ibrahim, 2024). Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memastikan terpenuhinya hak-hak administratif warga, khususnya dalam pelayanan administrasi surat menyurat yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat (Siregar, 2024)(Santoso et al., 2024). Namun demikian, pada praktiknya masih banyak desa yang menjalankan layanan administrasi secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan, serta kendala dalam pengelolaan dan penelusuran arsip dokumen (Tini et al., 2024).

Salah satu desa yang menghadapi kondisi tersebut adalah Desa Rambatan Wetan yang berada di wilayah Kecamatan Sindang, Kabupaten Indramayu (Indramayu, 2024). Desa Rambatan Wetan memiliki jumlah penduduk lebih dari 8.000 jiwa yang tersebar pada 8 rukun warga dan 30 rukun tetangga, sehingga tingkat intensitas pelayanan administrasi relatif tinggi (Wati et al., 2025). Tingginya jumlah penduduk tersebut berbanding lurus dengan meningkatnya permohonan layanan administrasi surat, seperti surat keterangan tidak mampu (Faisal & Sahar, 2024)(Yasin et al., 2025), surat keterangan usaha (Sari et al., 2024)(Halisa & Syahrani, 2022), dan surat keterangan pindah domisili (Adiwisastra & Hasanah, 2022). Sebelum adanya intervensi pengabdian, proses pelayanan administrasi surat di desa ini masih dilakukan secara konvensional dengan pencatatan manual, yang membutuhkan waktu relatif lama dan sangat bergantung pada ketelitian aparatur desa.

Sebagai upaya untuk menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahap pertama telah dilaksanakan di Desa Rambatan Wetan melalui implementasi sistem surat digital berbasis web. Sistem tersebut dirancang untuk mendukung digitalisasi layanan administrasi desa dengan menyediakan fitur pengelolaan data pemohon, pemilihan jenis surat, penomoran surat otomatis, serta pengarsipan digital. Hasil kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan, pengurangan potensi kesalahan pencatatan, serta perbaikan dalam pengelolaan arsip administrasi desa (Wati et al., 2025). Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut dapat digunakan secara efektif dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna utama, yaitu perangkat desa sebagai pelaksana layanan publik.

Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, aspek kebergunaan sistem menjadi indikator penting keberhasilan program (Yudianti et al., 2023)(Kusuma et al., 2022). Sistem yang secara teknis berfungsi dengan baik belum tentu optimal apabila tidak mudah digunakan, tidak sesuai dengan alur kerja aparatur desa, atau belum memberikan dampak signifikan terhadap kinerja pelayanan (Citra & Kuswantoro, 2020). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian tidak berhenti pada tahap implementasi sistem, tetapi perlu dilanjutkan dengan evaluasi pemanfaatan dan kebergunaan sistem dalam mendukung aktivitas pelayanan administrasi desa secara nyata dan berkelanjutan.

Berbagai kajian dan kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila disertai dengan pendampingan yang memadai (Damayanti et al., 2024). Digitalisasi arsip dan layanan surat terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki tata kelola administrasi desa (Saepudin & Rusilpan, 2024)(Ismail et al., 2022). Namun demikian, sebagian besar kegiatan pengabdian masih berfokus pada tahap pengembangan dan implementasi sistem, sementara evaluasi kebergunaan sistem dari perspektif pengguna di tingkat desa masih relatif terbatas. Padahal, evaluasi tersebut penting

untuk memastikan bahwa solusi digital yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mitra dan dapat dimanfaatkan secara optimal dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

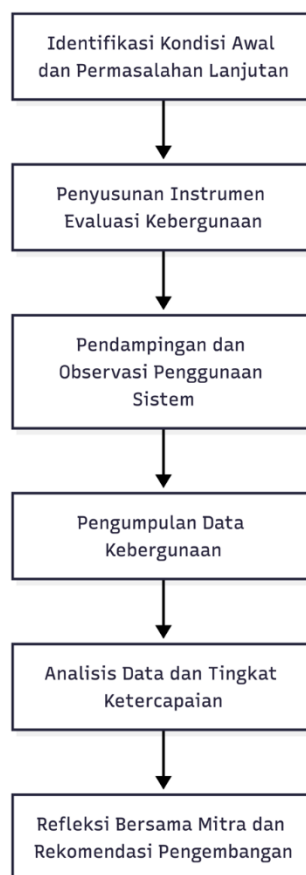
Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahap kedua ini adalah belum adanya evaluasi terstruktur mengenai kebergunaan sistem surat digital berbasis web yang telah diterapkan di Desa Rambatan Wetan. Evaluasi kebergunaan diperlukan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut membantu perangkat desa dalam meningkatkan efisiensi kerja, mempermudah proses pelayanan administrasi, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengevaluasi kebergunaan sistem surat digital berbasis web yang telah diimplementasikan di Desa Rambatan Wetan, dengan meninjau aspek kemudahan penggunaan, manfaat sistem terhadap kinerja perangkat desa, serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang, sekaligus memperkuat keberlanjutan program digitalisasi layanan administrasi desa sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

## 2. METODE

### 2.1. Tahapan Metode Penerapan

Metode penerapan kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis, sebagaimana digambarkan pada flowchart kegiatan seperti Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan PKM

- Tahap 1: observasi lapangan dan diskusi singkat bersama perangkat desa untuk mengidentifikasi kondisi pemanfaatan sistem pasca implementasi. Pada tahap ini digali informasi terkait frekuensi penggunaan sistem, kendala penggunaan, serta persepsi awal perangkat desa terhadap manfaat sistem dalam pelayanan administrasi.
- Tahap 2: Berdasarkan hasil identifikasi awal, tim pengabdian menyusun instrumen evaluasi kebergunaan sistem. Instrumen yang digunakan meliputi:
- kuesioner skala Likert (1–5),
  - pedoman wawancara semi-terstruktur,
  - lembar observasi penggunaan sistem.
- Instrumen difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, manfaat kerja, dan kepuasan pengguna.
- Tahap 3: Pendampingan dilakukan secara langsung pada saat perangkat desa menggunakan sistem dalam aktivitas pelayanan administrasi nyata. Tim pengabdian melakukan observasi terhadap alur kerja pengguna, interaksi dengan sistem, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pelayanan desa.
- Tahap 4: Pengumpulan data dilakukan melalui:
- pengisian kuesioner oleh perangkat desa,
  - wawancara singkat untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna,
  - pencatatan hasil observasi selama proses pelayanan berlangsung.
- Tahap 5: Data kuantitatif dari kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata tiap indikator kebergunaan. Sementara itu, data kualitatif dari wawancara dan observasi dianalisis secara naratif untuk memperkuat temuan dan menjelaskan konteks pemanfaatan sistem.
- Tahap 6: Tahap akhir dilakukan melalui diskusi reflektif bersama mitra untuk menyampaikan hasil evaluasi kebergunaan sistem.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan tahap lanjutan dari program sebelumnya yang telah menghasilkan implementasi sistem surat digital berbasis web di Desa Rambatan Wetan. Pada tahap ini, metode penerapan difokuskan pada pendampingan evaluatif untuk menilai kebergunaan sistem dalam mendukung kinerja perangkat desa dan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif-kualitatif dan kuantitatif sederhana, dengan menempatkan mitra sebagai subjek utama evaluasi pengabdian.

## 2.2. Subjek dan Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah perangkat Desa Rambatan Wetan yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi surat, yang terdiri dari:

- Kepala desa (sebagai pengambil kebijakan),
- Sekretaris desa (sebagai penanggung jawab administrasi),
- Staf administrasi desa (sebagai pengguna harian sistem).

Kelompok sasaran tersebut dipilih karena memiliki peran langsung dalam pemanfaatan sistem surat digital dan menjadi pihak yang paling merasakan dampak penerapan sistem dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan upaya untuk menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi agar dapat memberikan nilai tambah nyata bagi masyarakat, baik dalam aspek ekonomi, kebijakan, maupun perubahan perilaku sosial. Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan pada Desa Rambatan Wetan ini diarahkan untuk memastikan bahwa

sistem surat digital berbasis web yang telah diimplementasikan pada tahap sebelumnya tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga benar-benar berguna, dimanfaatkan, dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan administrasi desa. Hasil dan pembahasan pada kegiatan ini disusun selaras dengan tahapan metode penerapan yang telah dirancang, sehingga setiap temuan yang diperoleh dapat ditelusuri kembali pada proses pelaksanaan kegiatan pengabdian.

### 3.1. Hasil Tahap Observasi Awal dan Diskusi Pemanfaatan Sistem

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui observasi lapangan dan diskusi singkat bersama perangkat desa untuk mengidentifikasi kondisi pemanfaatan sistem pasca implementasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem surat digital telah digunakan, namun pemanfaatannya belum optimal. Beberapa perangkat desa masih mengombinasikan penggunaan sistem dengan pencatatan manual, terutama pada saat pelayanan berlangsung cepat atau bersamaan dengan aktivitas lain.

Diskusi awal juga mengungkapkan bahwa persepsi perangkat desa terhadap sistem masih berada pada tingkat “cukup membantu”. Hal ini tercermin dari hasil pretest kebergunaan, di mana skor rata-rata pada beberapa aspek masih berada pada kisaran 3,00–3,33. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah tersedia, diperlukan pendampingan lanjutan agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal.

### 3.2. Hasil Penyusunan dan Penerapan Instrumen Evaluasi Kebergunaan

Berdasarkan temuan pada tahap awal, tim pengabdian menyusun instrumen evaluasi kebergunaan yang disesuaikan dengan konteks kerja perangkat desa. Instrumen terdiri dari kuesioner skala Likert (1–5), pedoman wawancara semi-terstruktur, serta lembar observasi penggunaan sistem. Fokus evaluasi diarahkan pada empat aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, manfaat sistem terhadap pekerjaan, dan kepuasan pengguna.

Instrumen ini digunakan sebagai alat ukur keberhasilan kegiatan pengabdian, dengan indikator ketercapaian tujuan berupa peningkatan skor kebergunaan sistem dan perubahan pola kerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi.

### 3.3. Dampak Pendampingan terhadap Pemanfaatan Sistem

Pendampingan dilakukan secara langsung pada saat perangkat desa menggunakan sistem dalam pelayanan administrasi nyata. Pada tahap ini, tim pengabdian mengamati alur kerja pengguna, interaksi dengan sistem, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pelayanan desa.

Hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri perangkat desa dalam menggunakan sistem. Perangkat desa mulai terbiasa memanfaatkan data pemohon yang tersimpan, menggunakan penomoran otomatis, serta mengandalkan arsip digital tanpa harus kembali ke pencatatan manual. Perubahan ini menandai terjadinya pergeseran perilaku kerja dari pola konvensional menuju pola kerja berbasis sistem digital.

### 3.4. Hasil Evaluasi Kebergunaan Sistem (Pretest–Posttest)

Evaluasi kebergunaan sistem surat digital berbasis web dilakukan menggunakan pendekatan pretest–posttest satu kelompok terhadap perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi. Pendekatan ini digunakan untuk mengukur perubahan persepsi dan tingkat kebergunaan sistem sebelum dan sesudah pendampingan evaluatif dilakukan.

Instrumen evaluasi yang digunakan berupa kuesioner skala Likert 1–5 seperti terlihat Tabel 1, yang terdiri dari 13 pernyataan dan mencakup empat aspek kebergunaan sistem, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, manfaat terhadap pekerjaan, dan kepuasan pengguna sebagaimana terlihat Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5.

**Tabel 1.** Hasil Evaluasi Kebergunaan Sistem (Pretest–Posttest)

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Beberapa instrumen kuesioner kebergunaan antara lain:

a. Aspek Kemudahan Pengguna

**Tabel 2.** Aspek Kemudahan Pengguna

Kode	Keterangan
K1	Sistem surat digital mudah dipelajari oleh perangkat desa
K2	Menu dan fitur dalam sistem mudah dipahami
K3	Proses pengisian data surat tidak membingungkan
K4	Sistem dapat digunakan tanpa bantuan orang lain

b. Aspek Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan

**Tabel 3.** Aspek Kecepatan Efisiensi Pelayanan

Kode	Keterangan
K5	Sistem mempercepat proses pembuatan surat
K6	Waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan cara manual
K7	Sistem mengurangi pekerjaan berulang dalam pelayanan

c. Aspek Manfaat terhadap Pekerjaan

**Tabel 4.** Aspek Manfaat terhadap Pekerjaan

Kode	Keterangan
K8	Sistem membantu pekerjaan administrasi sehari-hari
K9	Sistem mengurangi kesalahan dalam penulisan surat
K10	Sistem memudahkan pengelolaan arsip surat

d. Aspek Kepuasan Pengguna

**Tabel 5.** Aspek Kepuasan Pengguna

Kode	Keterangan
K11	Saya merasa terbantu dengan adanya sistem surat digital
K12	Sistem sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi desa
K13	Saya bersedia terus menggunakan sistem ini kedepannya

Berdasarkan kuesioner tersebut, setiap indikator diperoleh dari rata-rata penilaian seluruh responden yang ditampilkan pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Aspek Kepuasan Pengguna

No	Indikator Kebergunaan	Pretest	Posttest	Selisih
1	Kemudahan pengguna	3,17	4,50	+1,33
2	Kecepatan pelayanan	3,00	4,67	+1,67
3	Manfaat terhadap pekerjaan	3,33	4,67	+1,34
4	Kepuasan pengguna	3,17	4,50	+1,33

Tabel tersebut menunjukkan adanya peningkatan skor pada seluruh indikator kebergunaan sistem. Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator kecepatan pelayanan, yang menunjukkan bahwa sistem memberikan dampak nyata dalam mempercepat proses administrasi desa.

### 3.5. Perubahan Sikap, Sosial, dan Budaya

Perubahan sikap perangkat desa menjadi salah satu capaian penting dalam kegiatan pengabdian ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perangkat desa lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi digital dan tidak lagi memandang sistem sebagai beban tambahan dalam pekerjaan.

Dari sisi sosial dan budaya kerja, kegiatan pengabdian ini mendorong terbentuknya kebiasaan kerja yang lebih tertib dan terdokumentasi. Arsip surat tersimpan secara rapi, format administrasi lebih konsisten, serta proses pelayanan menjadi lebih terstruktur. Perubahan ini mencerminkan dampak jangka menengah pengabdian dalam memperkuat tata kelola administrasi desa.

### 3.6. Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Analisis Keunggulan Luaran

Berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, kegiatan pengabdian ini dapat dinyatakan berhasil. Indikator keberhasilan meliputi peningkatan skor kebergunaan sistem, efisiensi waktu pelayanan, perubahan sikap perangkat desa, serta pemanfaatan sistem secara berkelanjutan dalam pelayanan administrasi sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7.

Dilakukan perhitungan tingkat peningkatan kebergunaan sistem menggunakan rumus sederhana yang lazim digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, yaitu:

$$\text{Tingkat Peningkatan (\%)} = \frac{\text{Skor posttest} - \text{skor pretest}}{\text{skor pretest}} \times 100\%$$

**Tabel 7.** Tingkat Peningkatan Kebergunaan Sistem

Indikator Kebergunaan	Pretest	Posttest	Peningkatan
Kemudahan pengguna	3,17	4,50	42,0%
Kecepatan pelayanan	3,00	4,67	55,7%
Manfaat terhadap pekerjaan	3,33	4,67	40,2%
Kepuasan pengguna	3,17	4,50	42,0%

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat peningkatan kebergunaan sistem berada pada rentang 40,2%–55,7%, yang mengindikasikan bahwa kegiatan pengabdian ini berhasil meningkatkan pemanfaatan sistem secara signifikan. Peningkatan ini tidak hanya bersifat perseptual, tetapi juga tercermin dalam perubahan cara kerja perangkat desa.

Keunggulan utama luaran kegiatan ini adalah kesesuaiannya dengan kebutuhan nyata masyarakat dan perangkat desa. Sistem surat digital tidak memerlukan perangkat khusus dan dapat digunakan dalam konteks kerja desa yang dinamis. Namun demikian, terdapat

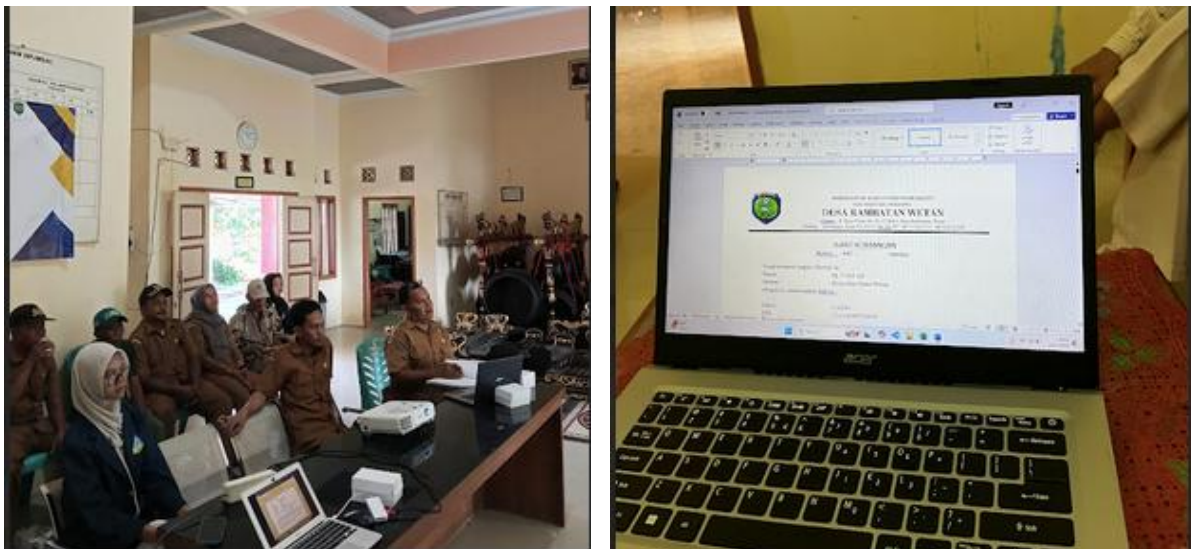
beberapa keterbatasan, seperti ketergantungan pada ketersediaan jaringan internet dan kebutuhan pembaruan data pemohon secara berkala.

### 3.7. Tingkat Kesulitan dan Peluang Pengembangan

Tingkat kesulitan pelaksanaan kegiatan berada pada kategori sedang, terutama terkait adaptasi awal perangkat desa terhadap sistem digital. Tantangan tersebut dapat diatasi melalui pendampingan berulang dan praktik langsung. Ke depan, sistem ini memiliki peluang pengembangan yang luas, antara lain melalui penambahan fitur pengajuan surat secara daring oleh masyarakat, notifikasi status layanan, serta integrasi dengan sistem administrasi desa lainnya.

### 3.8. Dokumentasi Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian didukung dengan dokumentasi proses pendampingan dan simulasi penggunaan sistem oleh perangkat desa sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



(a) Peserta kegiatan

(b) Simulasi penggunaan sistem

Gambar 2. Peserta kegiatan (a) dan Simulasi penggunaan sistem (b)

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahap lanjutan yang berfokus pada evaluasi kebergunaan sistem surat digital berbasis web di Desa Rambatan Wetan telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Evaluasi dilakukan secara terukur menggunakan pendekatan pretest–posttest dengan instrumen kuesioner skala Likert, observasi, dan wawancara, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pemanfaatan sistem dalam pelayanan administrasi desa.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kebergunaan sistem pada seluruh indikator yang dinilai. Skor kebergunaan sistem mengalami peningkatan sebesar 40,2%–55,7% setelah dilakukan pendampingan evaluatif, dengan peningkatan tertinggi pada aspek kecepatan pelayanan. Selain itu, penggunaan sistem surat digital juga berdampak pada efisiensi waktu pelayanan administrasi, yang berkurang hampir setengah dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya

berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat nyata dalam mendukung kinerja perangkat desa.

Dari sisi perubahan perilaku dan kelembagaan, kegiatan pengabdian ini mendorong terbentuknya sikap positif perangkat desa terhadap penggunaan teknologi digital serta perubahan budaya kerja administrasi dari pola manual menuju pengelolaan berbasis sistem. Arsip administrasi menjadi lebih tertib, proses pelayanan lebih terstruktur, dan perangkat desa menunjukkan kesiapan untuk terus memanfaatkan sistem secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, kegiatan pengabdian ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada ketergantungan sistem terhadap ketersediaan jaringan internet serta perlunya pembaruan data secara berkala agar sistem tetap optimal. Oleh karena itu, pengembangan lanjutan direkomendasikan melalui penambahan fitur pengajuan surat secara daring oleh masyarakat, notifikasi status layanan, serta integrasi dengan sistem administrasi desa lainnya guna meningkatkan kualitas layanan publik desa secara berkelanjutan.

### 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.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiwisastra, M. F., & Hasanah, Y. M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Surat Keterangan Domisili Pada Desa Parung Kabupaten Tasikmalaya. *NUANSA INFORMATIKA*, 16(2), 106–112.
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Citra, A. P., & Kuswanto, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMART. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 348–365.
- Damayanti, F., Nugraha, J. T., & Mukti, A. (2024). Penerapan metode sus dalam mengukur usability aplikasi srikandi pada opd pemerintah kota magelang. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 10(2), 121–141.
- Faisal, B., & Sahar, N. (2024). Digitalisasi layanan surat keterangan pada desa liu kabupaten wajo. *ADMITS: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 64–84.
- Halisa, N., & Syahrani, S. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Dilihat dari Aspek Tangible (Sarana Prasarana) pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 5(1), 370–379.
- Indramayu, B. P. S. K. (2024). *Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Indramayu, 2023*. <https://indramayukab.bps.go.id/id/statistics-table/3/YkVWWFUyNTJTVTloVGpCeFdFVTNaMk5wUzFaUFFUMDkjMw==/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-indramayu--2023.html?year=2023>
- Ismail, A., Batubulan, K. S., Firdaus, V. A. H., Noprianto, N., & Subhi, D. H. (2022). Pengelolaan Arsip Digital Di Bumdes Desa Duwet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang Menggunakan Teknologi Informasi. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 4627–4632. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i4.3032>
- Kusuma, T. P., Nurjaman, A., Salahudin, S., Malawat, S. H., Yudianti, A., Utama, R. S., & Wibowo, R. F. S. H. (2022). Analisis Tantangan Dan Potensi Pengembangan Digitalisasi Desa. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(5), 73–92.

- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 11.
- Saepudin, A., & Rusilpan, I. (2024). Dampak Penerapan Digitalisasi Arsip Di Desa Cibogo Kec. Cibogo, Kab. Subang Terhadap Kegiatan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 17(2), 108–117.
- Santoso, A., Alfiyah, S., Miftahurrohmah, Z., Latifah, D. U. L., & Zidyani, N. (2024). Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Karangsemanding. *JURNAL ILMU PENDIDIKAN DAN PEMBELAJARAN*, 06(4), 101–108.
- Sari, T. I., Arlan, A. S., & Mahdalina, M. (2024). Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan usaha (sku) pada kantor desa tumbukan banyu kecamatan daha selatan kabupaten hulu sungai selatan. *Journal of Development Administrations Thinking Understand: Public and Business Administration (DATU)*, 1(1), 25–30.
- Siregar, J. E. (2024). Kapabilitas digital dalam upaya transformasi menuju smart village pada pelaksanaan digitalisasi pelayanan Desa Sepakung. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 479–495.
- 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>
- Wati, V., Yani, M., Mustamiin, M., Setyanti, P. W., Permana, M. R., & Seftiani, T. (2025). Penguatan layanan publik melalui sistem surat digital berbasis web di desa rambatan wetan, indramayu. *GANESHA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 824–834.
- Yasin, M., Gunawan, A., & Samad, A. (2025). Sistem informasi pembuatan surat keterangan tidak mampu berbasis web di desa pesanggrahan. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 2(1), 36–44.
- Yudianti, A., Utama, R. S., & Wibowo, R. F. S. H. (2023). Digitalisasi Desa Berbasis Aplikasi “Simpeldesa”: Inovasi Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Berkelanjutan Di Desa Cibiru Wetan. *TheJournalish: Social and Government*, 4(5), 73–92.

First Publication Right

SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal

This Article is Licensed Under

