



**COMMUNITY ENGAGEMENT ARTICLE**

# Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Desa Kumantan

Fina Nasari <sup>1\*</sup>, Fenty Kurnia Oktorina <sup>2</sup>, Muhammad Ridwan <sup>3</sup>, Tara Liana Ramadhani Putri <sup>4</sup>, Fitri <sup>5</sup>, Andri Nofiar. AM <sup>6</sup>, Antoni Pribadi <sup>7</sup>

<sup>1\*,2,3,4,5,6</sup> Program Studi D3 Teknik Infomatika, Politeknik Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau, Indonesia.

## Correspondence

<sup>1\*</sup> Program Studi D3 Teknik Infomatika, Politeknik Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau, Indonesia.  
Email: dewirokhmah@unej.ac.id.

## Funding information

Politeknik Kampar.

## Abstract

Kumantan Village is a village administratively located in Bangkinang District, Kampar Regency. Kumantan Village has an area of 16 km<sup>2</sup> with a population of 6,146 people. The dissemination of information in Kumantan Village has not been digitalized, where information is distributed through RW and RT assistance or directly to residents. Public service activities in Kumantan Village are still conducted manually. This situation results in suboptimal public services and information dissemination. The proposed solution to address this issue is the development of a public service information system to streamline correspondence management and broaden information dissemination. The community service program for implementing the public service information system has been conducted and is expected to resolve the identified problems.

## Keywords

Information System; Public Service; Kumantan Village.

## Abstrak

Desa Kumantan merupakan desa yang secara administratif terletak di Kecamatan Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar. Desa Kumantan memiliki luas wilayah 16 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 6.146 jiwa. Penyebaran informasi di Desa Kumantan belum dilakukan secara digital, di mana penyebaran informasi masih melalui bantuan RW dan RT atau secara langsung kepada warga. Kegiatan pelayanan publik di Desa Kumantan masih dilakukan secara manual. Situasi ini mengakibatkan pelayanan publik dan penyebaran informasi menjadi kurang optimal. Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan ini adalah pembangunan sistem informasi pelayanan publik yang dapat mendukung pengurusan surat-menyurat dan memperluas penyebaran informasi. Program pengabdian masyarakat berupa implementasi sistem informasi pelayanan publik telah dilaksanakan dan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

## Kata Kunci

Sistem Informasi; Pelayanan Publik; Desa Kumantan.

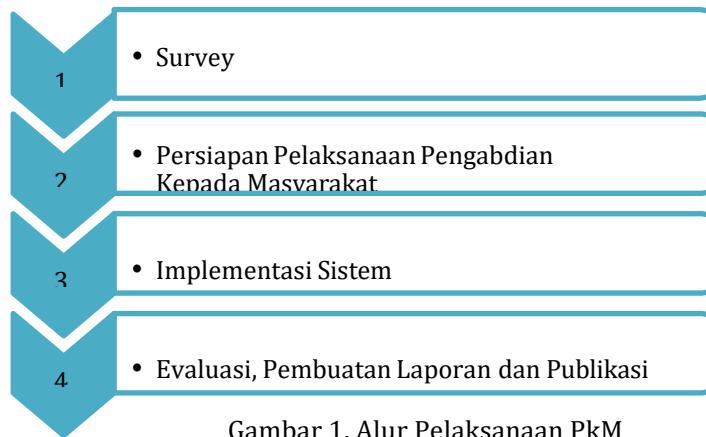
## 1 | PENDAHULUAN

Desa Kumantan adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Desa ini memiliki luas wilayah sekitar 16 km<sup>2</sup>, atau setara dengan 17,06% dari total luas kecamatan. Lokasinya strategis, dengan jarak hanya sekitar 2 km dari kantor kecamatan dan 5 km dari Kantor Bupati Kampar. Desa Kumantan dihuni oleh 6.146 jiwa, terdiri atas 3.077 laki-laki dan 3.069 perempuan. Persentase populasi Desa Kumantan adalah 15,68% dari total penduduk Kecamatan Bangkinang Kota, dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 384,13 jiwa per km<sup>2</sup> (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar, 2021). Pembentukan Desa Kumantan didasari oleh aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan sosial serta pembangunan infrastruktur. Pada awalnya, wilayah ini merupakan bagian dari Kelurahan Bangkinang di lingkungan Mahmud Marzuki. Setelah melalui proses selama kurang lebih dua tahun sejak tahun 2000, Desa Kumantan secara resmi menjadi desa mandiri pada tahun 2021 di bawah kepemimpinan DPJ Hj. Basri Saleh. Pemilihan kepala desa pertama menghasilkan Bapak Mursal sebagai pemimpin untuk periode lima tahun, yang kemudian diikuti oleh kepala desa berikutnya dengan periode yang sama. Hingga kini, pemerintahan Desa Kumantan tetap berjalan aktif. Meskipun telah resmi berdiri, sistem penyebaran informasi di Desa Kumantan masih memiliki banyak kekurangan. Penyampaian informasi lebih banyak dilakukan secara manual melalui perangkat RW dan RT, atau langsung kepada warga. Kurangnya digitalisasi menyebabkan penyebaran informasi menjadi tidak optimal, sehingga masyarakat tidak memiliki akses yang luas terhadap berbagai informasi terkait pelayanan publik di desa.

Pelayanan publik yang tersedia di Kantor Desa Kumantan mencakup beberapa program utama, seperti distribusi Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD), pembagian bibit ikan, kelapa hibrida, dan sarana olahraga, pembangunan infrastruktur jalan, vaksinasi, hingga distribusi seragam sekolah. Selain itu, desa ini juga memberikan makanan tambahan untuk balita, melayani pengajuan proposal dana usaha, serta mengelola pengurusan surat administrasi kependudukan, seperti surat keterangan, surat usaha, surat tidak mampu, surat lahir, dan surat kematian. Dalam upaya mendukung percepatan penyebaran informasi, pemerintah desa menyadari pentingnya penggunaan teknologi digital. Pembuatan website desa menjadi salah satu langkah strategis untuk mewujudkan transparansi informasi dan efisiensi pelayanan, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang digitalisasi daerah (Republik Indonesia, 2021). Digitalisasi ini diharapkan dapat memperbaiki akses masyarakat terhadap informasi desa sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Supardi, 2023). Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, terutama dalam hal keterbatasan penyebaran informasi dan efisiensi pelayanan publik, implementasi sistem informasi berbasis digital menjadi solusi yang relevan. Langkah ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi di tingkat desa sebagaimana diatur dalam kebijakan nasional. Dengan adanya sistem informasi pelayanan publik, diharapkan Desa Kumantan mampu meningkatkan transparansi, aksesibilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan implementasi sistem informasi tersebut serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Kumantan.

## 2 | METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan selama enam bulan, dimulai pada Februari 2024 hingga Agustus 2024, di Desa Kumantan, Kecamatan Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar. Desa Kumantan, yang terletak di Jl. Mahmud Marzuki dengan kode pos 28451, dipilih sebagai lokasi kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi sistem informasi berbasis digital. Pelaksanaan kegiatan ini terdiri atas beberapa tahapan utama, yaitu survei, persiapan, implementasi, serta evaluasi dan publikasi hasil. Alur pelaksanaan pengabdian masyarakat dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan PkM

### 2.1. Survey

Pada tahap awal, survei dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi mitra, permasalahan yang dihadapi, dan kesiapan pihak mitra dalam mengikuti program pengabdian. Survei ini dilakukan melalui kunjungan langsung ke lokasi, wawancara dengan perangkat desa, observasi terhadap situasi desa, serta pengumpulan dokumen yang relevan. Hasil dari survei ini digunakan sebagai landasan untuk merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

### 2.2. Persiapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pada tahapan persiapan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini diantaranya:

- 1) Menyiapkan aplikasi sistem informasi pelayanan publik.
- 2) Membuat manual book sistem informasi pelayanan publik
- 3) Persiapan Acara
- 4) Persiapan Tempat Pelaksanaan

### 2.3. Implementasi Sistem

Implementasi sistem informasi pelayanan publik menjadi inti dari kegiatan ini. Pada tahap ini, sistem yang telah dikembangkan diserahkan kepada pihak desa dan dilakukan sosialisasi mengenai penggunaannya. Sosialisasi melibatkan perangkat desa, termasuk kepala desa, sekretaris desa, serta staf lainnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan seluruh pihak yang terkait memahami cara menggunakan sistem tersebut agar dapat dioptimalkan dalam pelayanan publik.

### 2.4. Evaluasi, Pembuatan Laporan dan Publikasi

Evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan program dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Kumantan. Hasil evaluasi kemudian dirangkum dalam laporan resmi yang dipublikasikan melalui jurnal Open Journal System (OJS). Langkah ini tidak hanya mendokumentasikan kegiatan, tetapi juga berkontribusi pada penyebaran ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada masyarakat yang lebih luas.

## 3 | HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

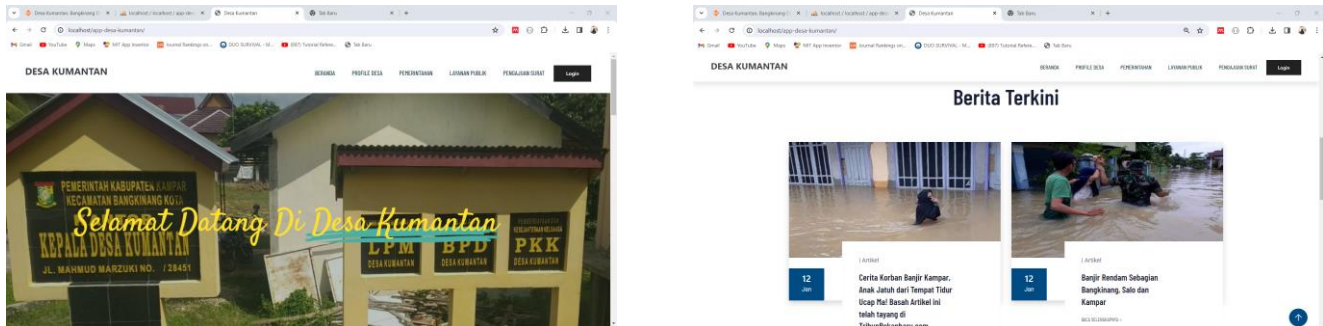
#### 3.1.1 Survey

Pada tahap ini, dilakukan diskusi dengan Kepala Desa Kumantan untuk mengidentifikasi kondisi desa, permasalahan yang dihadapi, serta solusi yang ditawarkan oleh Politeknik Kampar. Beberapa permasalahan utama yang saat ini dihadapi oleh Desa Kumantan, sebagai mitra dalam kegiatan ini. Saat ini, masyarakat yang ingin mendapatkan informasi terkait Desa Kumantan diharuskan datang langsung ke Kantor Desa. Pendekatan ini belum sejalan dengan amanat Permendagri No. 56 Tahun 2021 tentang tim percepatan dan perluasan digitalisasi daerah, serta tata cara implementasi elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (Republik Indonesia, 2021). Informasi tentang kegiatan dan potensi desa sangat penting untuk dipublikasikan melalui website agar masyarakat desa dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang relevan (Supardi, 2023). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih ditemukan berbagai kekurangan, terutama dalam pengurusan surat-menyurat. Masyarakat harus datang langsung ke Kantor Desa Kumantan untuk mengurus dokumen administratif. Salah satu kendala utama adalah pengurusan surat hanya dilakukan

oleh Kasi Pelayanan. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian surat memerlukan waktu yang lama, terutama jika Kepala Desa atau Sekretaris Desa sedang berhalangan hadir karena kegiatan di luar kantor. Akibatnya, masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan tanda tangan atas surat yang telah diajukan. Permasalahan lainnya adalah dokumen syarat pengurusan yang sering kali tercecer atau terpisah dari dokumen utama. Selain itu, banyak masyarakat yang datang secara mendadak ke Kantor Desa untuk mengurus dokumen namun tidak membawa berkas persyaratan lengkap, seperti surat pengantar dari RT/RW atau identitas lain yang diperlukan. Ketidaksiapan ini menghambat proses pengurusan dokumen dan menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien.

### 3.1.2 Persiapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pada tahap ini menyiapkan aplikasi system pelayanan public desa kumantan. Tampilan aplikasi sistem pelayanan public desa kumantan dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Layanan Publik Desa Kumantan

### 3.1.3 Implementasi Sistem

Proses implementasi system dilakukan dengan penyerahan system dan sosialisasi penggunaan system yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2024 di aula Kantor Desa Kumantan yang dihadiri oleh Kepala Desa Kumantan, Sekretaris Desa Kumantan, Beserta Staff dan Jajaran kantor desa Kumantan. Proses sosialisasi dapat dilihat pada gambar 3 dan 4 berikut:



Gambar 3. Penjelasan Penggunaan Sistem Pelayanan Publik Desa Kumantan



Gambar 4. Sosialisasi Penggunaan Sistem Pelayanan Publik Desa Kumantan.

## 3.2 Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Desa Kumantan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi, sejalan dengan amanat Permendagri No. 56 Tahun 2021. Hasil survei menunjukkan bahwa proses pelayanan publik di desa ini masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan berbagai kendala, termasuk keterbatasan akses informasi, ketergantungan pada kehadiran fisik perangkat desa, serta kurangnya efisiensi dalam pengelolaan administrasi. Kendala ini menjadi penghalang utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan publik melalui pengembangan sistem informasi merupakan solusi strategis untuk mengatasi kendala seperti akses informasi yang terbatas dan lambatnya proses administrasi. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi penting, seperti program desa dan prosedur administrasi (Novianto & Novita, 2023). Transformasi digital pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Megawati *et al.* (2022), melibatkan integrasi menyeluruh pada berbagai layanan. Hal ini bertujuan mendukung perangkat desa dalam memberikan layanan yang responsif dan adaptif, khususnya di era pascapandemi. Keberhasilan implementasi sistem berbasis digital ini sangat bergantung pada pelatihan yang

memadai, ketersediaan infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia (Nurthoyibah *et al.*, 2024). Sebagai bagian dari pemenuhan hak warga negara atas pelayanan yang berkualitas, digitalisasi memungkinkan percepatan respon dan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Nenobais & Rachmatsyah, 2023). Berdasarkan hasil survei, kebutuhan utama masyarakat Desa Kumantan meliputi akses informasi yang lebih mudah dan sistem administrasi yang lebih efisien. Aplikasi sistem informasi pelayanan publik yang dikembangkan memiliki beberapa fitur unggulan, seperti pengelolaan surat-menyurat secara digital, publikasi informasi desa melalui website, serta panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh perangkat desa. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap layanan manual yang memakan waktu dan tenaga. Salah satu permasalahan signifikan yang berhasil diidentifikasi adalah lambatnya proses administrasi akibat keterbatasan sumber daya manusia di Kantor Desa. Dengan aplikasi ini, proses administrasi yang sebelumnya hanya dilakukan oleh satu atau dua orang kini dapat dibantu oleh sistem yang terintegrasi. Hal ini diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat, sekaligus memastikan bahwa dokumen administratif dapat diselesaikan lebih cepat dan akurat.

Implementasi sistem informasi pelayanan publik di Desa Kumantan dilakukan melalui sosialisasi kepada perangkat desa. Respons positif dan antusiasme selama sesi tanya jawab menunjukkan penerimaan yang baik terhadap sistem ini. Hal ini mendukung temuan Yoraeni *et al.* (2022), yang menjelaskan bahwa sistem berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, serta mempercepat proses administrasi. Evaluasi awal menunjukkan bahwa sistem ini mampu menghemat waktu pengelolaan administrasi. Namun, sebagaimana diungkapkan oleh Purnamawati *et al.* (2022), efektivitas program digitalisasi bergantung pada tingkat pemahaman pengguna dan upaya peningkatan keterampilan aparatur desa. Sejalan dengan Rozi *et al.* (2017), keberhasilan implementasi digitalisasi juga dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur dan pelatihan berkelanjutan. Sosialisasi dan pelatihan, seperti dilakukan dalam penerapan e-Surat berbasis web oleh Yunita *et al.* (2022), sangat diperlukan untuk memastikan perangkat desa mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Selain itu, sebagaimana ditekankan oleh Mardinata *et al.* (2023), sistem informasi desa tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sumber daya desa dan mendorong transparansi publik. Melalui implementasi ini, diharapkan Desa Kumantan dapat menjadi model bagi desa lain dalam mengadopsi teknologi digital, sebagaimana telah diusulkan dalam berbagai penelitian. Keberhasilan sistem ini dapat mendukung visi smart village yang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa. Dalam jangka panjang, implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan publik di Desa Kumantan. Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi juga memungkinkan transparansi dalam pengelolaan informasi dan administrasi. Hal ini akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dan perangkat desa. Keberhasilan program ini dapat menjadi model bagi desa-desa lain di Kabupaten Kampar yang menghadapi permasalahan serupa. Pengalaman Desa Kumantan dapat digunakan sebagai contoh bagaimana digitalisasi pelayanan publik mampu mendorong tercapainya tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik.

## 4 | KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk implementasi sistem informasi pelayanan publik di Kantor Desa Kumantan dapat disimpulkan berjalan dengan baik. Proses sosialisasi sistem informasi ini berlangsung lancar, dengan antusiasme tinggi dari para peserta, yang terlihat dari diskusi aktif selama sesi tanya jawab. Kegiatan ini melibatkan Kepala Desa, staf, serta jajaran perangkat desa lainnya, termasuk pengurus RT, RW, dan keamanan desa. Implementasi sistem informasi pelayanan publik terbukti mampu mendukung efisiensi proses administrasi di Desa Kumantan, mempercepat layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Sistem ini diharapkan dapat terus dimanfaatkan dan menjadi contoh bagi desa lain yang ingin mengadopsi teknologi digital untuk pelayanan publik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Kampar yang telah memberikan dukungan dan dana untuk pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Desa Kumantan beserta staf, jajaran perangkat desa, dan masyarakat Desa Kumantan yang telah menyediakan tempat dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan ini.

## REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar. (2021). *Kecamatan Bangkinang Kota dalam angka 2021* (Vol. 14, No. 1). Retrieved from <https://kamparkab.bps.go.id/publication/2021/09/24/9ef2c915d8fdd9f2a1738875/kecamatan-bangkinang-kota-dalam-angka-2021.html>
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (SID): Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>.
- Megawati, S., Tauran, T., Prabawati, I., Kurniawan, B., Hilmi, A. N., Fransiska, L., & Sari, Y. W. (2022). Pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi E-Monografi data administrasi Desa Kedungpeluk Kecamatan Candi. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1384–1394. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i3.7733>
- Nenobais, H., & Rachmatsyah, T. H. (2023). Implementasi digitalisasi layanan publik di Kota Bogor. *Ilmu Sosial Terapan Pandangan Pemangku Kepentingan*, 96.
- Novianto, R., & Novita, M. (2023). Digitalisasi layanan publik: Meningkatkan responsivitas dan kecepatan tanggapan dalam pengaduan air minum PDAM Kabupaten Jepara melalui sistem informasi berbasis web. In *Prosiding Seminar Nasional Informatika* (Vol. 1, No. 1, pp. 649–656).
- Nurthoyibah, H. A., Wulandari, C. A., Wisnu, M. A., & Permana, R. C. (2024). Persepsi masyarakat terhadap digitalisasi dan otomatisasi pelayanan publik. *Journal Social Society*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.54065/jss.4.1.2024.414>
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas program aplikasi sistem informasi Mojokerto dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah*.
- Rozi, F., Listiawan, T., & Hasyim, Y. (2017). Pengembangan website dan sistem informasi desa di Kabupaten Tulungagung. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 2(2). <https://doi.org/10.29100/jupi.v2i2.366>
- Supardi, S. (2023). Wujudkan desa berbasis digital di Kabupaten Kampar: Diskominfo dan Persandian Kampar adakan sosialisasi website, digitalisasi desa dan kelurahan. *Media Center Kampar*. Retrieved from <https://mediacenter.kamparkab.go.id/artikel-detail/1533/artikelkat/artikelkat/pages/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5). <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
- Yunita, A. M., Sugiarto, A., Rizky, R., Hakim, Z., & Wardah, N. N. (2022). Sosialisasi sistem informasi manajemen desa dengan penerapan e-Surat berbasis web di Desa Sukacai Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(1), 188–193. <https://doi.org/10.30653/002.202271.31>.

How to cite this article: Nasari, F., Oktorina, F. K., Ridwan, M., Putri, T. L. R., Fitri, Nofiar, AM, A., & Antoni Pribadi. (2024). Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Desa Kumantan. *AJAD : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 473–478. <https://doi.org/10.59431/ajad.v4i3.359>.