

## Transformasi Digital Tata Kelola Pelayanan Administrasi Desa Menuju Smart Village: Penguatan Kapasitas Aparatur dan Partisipasi Masyarakat di Desa Nania, Kota Ambon

Normawati

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura

Email Korespondensi: [normawatifisip2@gmail.com](mailto:normawatifisip2@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

#### Histori Artikel:

Diterima 01-11-2025

Disetujui 11-11-2025

Diterbitkan 13-11-2025

### ABSTRACT

*This study aims to describe and analyze the digital transformation of administrative service governance in Nania Village, Baguala District, Ambon City, as a stepping stone towards a smart village by strengthening the capacity of civil servants and increasing community participation. The activities were implemented using a participatory approach and community-based service learning design, through the stages of initial mapping, socialization, training, implementation of a simple digital administration system, mentoring, and reflective evaluation. Data were collected through observation, interviews, FGDs, documentation, and questionnaires, then analyzed using simple qualitative and quantitative descriptive methods. The results show a significant increase in the digital capacity of civil servants; approximately 80% of village officials are able to manage population databases and letter archives electronically. The average document processing time has decreased from 3–5 days to 1–2 working days, with clearer, more predictable, and auditable procedures. As many as 75% of respondents stated that services are faster and more transparent, and they are more active in utilizing village digital channels. In addition, there has been a shift in work culture from a personal pattern to a more collaborative and accountable system-based work pattern, so that Nania Village has begun to play a role as an early model for a smart village in Ambon City. These findings confirm that digitizing village administrative services can be an effective strategy for strengthening governance and public trust in coastal/island areas.*

**Keywords:** Village Administrative Services, Digitalization, Smart Village, Apparatus Capacity

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Normawati. (2025). Transformasi Digital Tata Kelola Pelayanan Administrasi Desa Menuju Smart Village: Penguatan Kapasitas Aparatur dan Partisipasi Masyarakat di Desa Nania, Kota Ambon. *Indonesia Berdampak: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 341-355. <https://doi.org/10.63822/1tfz6g38>

## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di tingkat desa merupakan pintu masuk utama warga untuk memperoleh berbagai hak dasar, mulai dari identitas kependudukan hingga akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan program perlindungan sosial. Dalam konteks Indonesia yang tengah mendorong transformasi digital pemerintahan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), tuntutan terhadap pelayanan administrasi desa yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel semakin menguat. Pemerintah pusat melalui Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) bahkan menargetkan seluruh desa di Indonesia bertransformasi menjadi desa digital pada 2025 sebagai bagian dari program *Desa Cerdas*, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan tata kelola desa.

Dalam kerangka tersebut, konsep “smart village” berkembang sebagai pendekatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperbaiki tata kelola, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa. Smart village tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan aplikasi digital, tetapi juga transformasi cara kerja pemerintahan desa dan pola interaksi dengan warga yang lebih partisipatif dan berbasis data (Nasution et al., 2024) ([Jurnal Peneliti+1](#)). Sejumlah kajian menunjukkan bahwa pengembangan smart village di Indonesia diarahkan untuk menjawab kesenjangan layanan antara desa dan kota, sekaligus mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal (Hombore, 2025) ([Jurnal Ilmu Data](#)).

Berbagai penelitian dan program pengabdian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi desa mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Digitalisasi memungkinkan data dan dokumen administrasi disimpan secara lebih aman dan terstruktur, sehingga proses pengurusan menjadi lebih cepat serta mudah ditelusuri kembali (Implementasi Digides, Tabalong, 2024) ([Jurnal STIA Tabalong](#)). Putro (2023) menegaskan bahwa digitalisasi desa berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tertib administrasi, dan perencanaan pembangunan berbasis data. Kajian literatur lainnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi desa dan website resmi desa meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, karena warga dapat mengetahui prosedur, persyaratan, dan jenis layanan tanpa harus selalu datang ke kantor desa (Eksplorasi Implementasi Digitalisasi Desa, 2024) ([Intelek Madani Journal](#)). Di bidang administrasi kependudukan, pengembangan layanan berbasis e-government terbukti mampu mempercepat proses penerbitan dokumen, mengurangi biaya transaksi warga, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, berbagai temuan juga menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik di desa tidak berjalan mulus dan merata. Kajian tentang digitalisasi desa sebagai upaya percepatan pelayanan publik menunjukkan bahwa keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan regulasi dan kebijakan di tingkat lokal (Smart Village sebagai Solusi Inovatif Daerah Terpencil, 2025) ([Jurnal Ilmu Data](#)). Penelitian terbaru mengenai digitalisasi pelayanan administrasi di beberapa desa di Indonesia mengidentifikasi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan jaringan internet yang stabil, minimnya perangkat TIK di kantor desa, rendahnya literasi digital aparatur, dan resistensi terhadap perubahan dari pola kerja manual ke sistem digital (Analisis Kesiapan Desa, 2022) ([E-Jurnal PNL](#)). Di sisi lain, studi literatur literasi digital di masyarakat desa menunjukkan bahwa dua kategori utama yang perlu dikembangkan adalah kemampuan SDM dan tata kelola pelayanan — dimana literasi digital mencakup partisipasi SDM, keterbukaan terhadap teknologi, serta layanan publik yang terintegrasi dan transparan (Pitrianti et al., 2024) ([ResearchGate](#)).

Pada tataran kebijakan, pemerintah telah menyediakan berbagai payung regulasi dan program pendukung digitalisasi desa. Namun, banyak penelitian dan inisiatif pengabdian masih berfokus pada pengembangan aplikasi atau sistem informasi desa tanpa secara memadai menggarisbawahi aspek **penguatan kapasitas aparatur** dan **partisipasi masyarakat** sebagai prasyarat keberlanjutan layanan digital. Rani (2025) melalui kajian SIMPELDESA menyoroiti bahwa banyak implementasi smart village di berbagai daerah masih terbatas pada aspek teknis aplikasi, sementara transformasi tata kelola dan budaya administrasi desa belum sepenuhnya terbangun (Siregar, 2025) ([Portal E-Jurnal UNDIP](#)). Temuan serupa muncul pada studi lain yang menekankan bahwa kesiapan aparatur desa dan respon masyarakat menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi layanan digital di desa (Pengembangan Model Smart Village, 2023) ([OJS Universitas Galuh Ciamis](#)).

Dalam konteks Desa Nania di Kecamatan Baguala, Kota Ambon, kondisi awal pelayanan administrasi mencerminkan sebagian besar tantangan di atas. Pelayanan publik masih bertumpu pada sistem manual, dengan pencatatan data kependudukan dan surat-menyurat berbasis kertas, sehingga rentan terhadap keterlambatan, kesalahan, dan kesulitan penelusuran data. Infrastruktur digital dan perangkat TIK di kantor desa terbatas, sementara sebagian aparatur belum terbiasa menggunakan teknologi informasi dalam tugas sehari-hari. Di sisi lain, partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi cenderung rendah, karena prosedur dirasakan rumit, memakan waktu, dan kurang transparan.

Permasalahan utama yang dapat diidentifikasi di Desa Nania antara lain: (1) belum adanya sistem administrasi berbasis digital yang terstruktur untuk pengelolaan data kependudukan dan layanan surat keterangan; (2) keterbatasan kompetensi digital aparatur desa dalam mengoperasikan komputer, mengelola basis data, dan memanfaatkan aplikasi administrasi; (3) rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi secara tertib; serta (4) minimnya pemanfaatan kanal komunikasi digital sebagai sarana informasi layanan publik desa.

Berdasarkan telaah pustaka, beberapa temuan terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan administrasi desa dan smart village menunjukkan pola yang relatif serupa. Digitalisasi terbukti mampu mempercepat proses layanan, menata data secara lebih baik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan (Implementasi Smart Village di Desa Cijantra, 2023) ([J-Innovative](#)). Namun, studi-studi ini juga menekankan bahwa tanpa peningkatan kapasitas aparatur dan tanpa pelibatan masyarakat secara aktif, sistem digital sering kali tidak dimanfaatkan secara optimal, bahkan berpotensi kembali ke pola kerja manual (Tren Penelitian Smart Village Indonesia, 2024) ([ResearchGate](#)). Di sisi lain, sebagian besar kajian dan program pengabdian terkait smart village dan desa digital masih terkonsentrasi di wilayah Jawa dan Sumatra, sementara wilayah timur Indonesia, termasuk Maluku, relatif kurang mendapat perhatian dalam kajian implementatif yang mendalam (Analisis Kesiapan Desa Indrapuri, 2022) ([E-Jurnal PNL](#)).

Dari sini tampak adanya **kesenjangan (gap) pengabdian**. Pertama, masih terbatas pengabdian yang mengintegrasikan secara bersamaan: *sosialisasi, pelatihan aparatur, penerapan teknologi sederhana, dan pendampingan evaluatif* dalam satu desain program yang komprehensif di tingkat desa. Banyak program berhenti pada tahap pelatihan singkat atau pengadaan aplikasi tanpa memastikan perubahan nyata pada praktik tata kelola dan perilaku aparatur. Kedua, tidak banyak pengabdian yang mendokumentasikan secara sistematis dampak digitalisasi terhadap indikator konkret layanan seperti penurunan waktu pengurusan dokumen, peningkatan ketertiban pengarsipan, serta kenaikan tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat. Ketiga, konteks desa pesisir dan kepulauan seperti Desa Nania di Kota Ambon, dengan karakteristik geografis dan sosial yang khas, masih relatif minim dijadikan locus pengabdian berbasis smart village,

padahal kajian yuridis dan kebijakan telah mengingatkan perlunya pendekatan yang adaptif bagi wilayah-wilayah tersebut.

Artikel pengabdian ini hadir untuk menjawab gap tersebut dengan mendeskripsikan dan menganalisis transformasi digital tata kelola pelayanan administrasi di Desa Nania melalui pendekatan penguatan kapasitas aparatur dan peningkatan partisipasi masyarakat. Kegiatan pengabdian tidak hanya berfokus pada penyediaan perangkat atau aplikasi, tetapi juga pada perubahan cara kerja, penataan prosedur pelayanan, dan pembentukan kesadaran kolektif aparatur–masyarakat akan pentingnya administrasi yang tertib dan berbasis digital. Dengan demikian, pengalaman Desa Nania diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan model pengabdian dan implementasi smart village yang lebih kontekstual, khususnya di wilayah timur Indonesia.

## **METODE**

### **Pendekatan dan Desain Kegiatan**

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan desain community-based service learning, di mana tim perguruan tinggi, pemerintah desa, dan masyarakat dilibatkan sebagai mitra setara dalam seluruh tahapan kegiatan. Pendekatan partisipatif dipilih karena dinilai lebih mampu menangkap kebutuhan riil di tingkat lokal serta mendorong rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap perubahan yang diinisiasi (Israel et al., 2017). Dalam konteks transformasi digital, keterlibatan aktif aparatur dan warga menjadi prasyarat agar sistem yang dibangun tidak berhenti pada tataran teknis, tetapi sungguh-sungguh diadopsi dalam praktik tata kelola sehari-hari.

Desain kegiatan bersifat kombinasi edukatif–implementatif, yang menggabungkan sosialisasi, pelatihan, pendampingan penerapan sistem administrasi digital sederhana, serta evaluasi bersama. Dengan desain ini, pengabdian tidak berhenti pada transfer pengetahuan, tetapi bergerak hingga tahap perubahan perilaku administratif dan pola layanan di kantor desa (Creswell & Plano Clark, 2018).

### **Lokasi, Waktu, dan Sasaran Kegiatan**

Kegiatan dilaksanakan di Desa Nania, Kecamatan Baguala, Kota Ambon, yang secara administratif merupakan desa dengan karakter semi-perkotaan dan memiliki dinamika kependudukan cukup tinggi. Lokasi ini dipilih karena memenuhi beberapa kriteria: (1) telah memiliki kebutuhan kuat akan penataan administrasi dan pelayanan yang lebih efisien; (2) memiliki komitmen pemerintah desa untuk bertransformasi menuju tata kelola berbasis digital; dan (3) merepresentasikan karakter wilayah pesisir/kepulauan yang selama ini relatif kurang tersentuh program smart village.

Sasaran utama kegiatan adalah:

1. Aparatur desa, terutama perangkat yang menangani pelayanan administrasi (kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan/kepala seksi, dan staf operator).
2. Masyarakat desa, khususnya warga yang aktif mengurus dokumen administrasi (kepala keluarga, tokoh masyarakat, pemuda, dan kelompok rentan yang banyak bergantung pada layanan dokumen).

### **Tahapan Kegiatan**

Secara garis besar, metode pelaksanaan pengabdian terdiri atas beberapa tahapan berikut.

#### **1. Tahap Persiapan dan Pemetaan Awal**

Pada tahap ini, tim melakukan:

- a) Pengumpulan data awal mengenai kondisi pelayanan administrasi di Desa Nania melalui wawancara informal dengan aparat desa dan telaah dokumen administrasi.
- b) Identifikasi alur layanan, jenis dokumen yang paling sering diurus, waktu rata-rata penyelesaian, dan hambatan yang muncul pada sistem manual.
- c) Penyusunan rencana kegiatan bersama pihak desa, termasuk penentuan jadwal, peserta pelatihan, serta sarana-prasarana yang dibutuhkan.

Pemetaan awal ini penting untuk memastikan bahwa materi sosialisasi dan pelatihan benar-benar menjawab permasalahan nyata yang dihadapi desa (Sugiyono, 2019).

## **2. Tahap Sosialisasi dan Forum Diskusi**

Tahap berikutnya adalah sosialisasi kepada aparat dan perwakilan masyarakat terkait:

- a) Pentingnya administrasi tertib bagi pemenuhan hak-hak dasar warga.
- b) Peluang dan manfaat digitalisasi pelayanan administrasi desa.
- c) Rencana transformasi menuju desa cerdas (*smart village*) di Desa Nania.

Sosialisasi dikemas dalam bentuk forum diskusi kelompok (*focus group discussion/FGD*) agar peserta dapat berbagi pengalaman, keluhan, dan harapan terhadap pelayanan administrasi. Dari forum ini diperoleh masukan mengenai fitur layanan apa yang paling mendesak untuk dibenahi lebih dulu, serta hambatan non-teknis seperti kebiasaan kerja, persepsi masyarakat, dan keterbatasan waktu aparat.

## **3. Tahap Pelatihan Kapasitas Aparatur Desa**

Pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kompetensi digital aparat dan membekali mereka dengan keterampilan praktis dalam mengelola pelayanan administrasi berbasis teknologi. Materi pelatihan meliputi:

- a) Penggunaan dasar komputer dan manajemen berkas (file) digital.
- b) Pengelolaan data kependudukan dan dokumen administrasi dalam format digital (misalnya menggunakan lembar kerja dan basis data sederhana).
- c) Penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi berbasis digital, termasuk alur kerja dan pembagian peran.
- d) Pemanfaatan kanal komunikasi digital (WhatsApp group, akun media sosial desa) untuk penyebaran informasi layanan.

Metode pelatihan menggabungkan ceramah singkat, demonstrasi, dan praktik langsung (*hands-on training*), sehingga aparat tidak hanya memahami secara konseptual, tetapi juga mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Pendekatan praktik langsung ini sejalan dengan prinsip pembelajaran orang dewasa (*andragogi*) yang menekankan relevansi dan pengalaman nyata (Knowles et al., 2015).

## **4. Tahap Penerapan Sistem Administrasi Digital Sederhana**

Setelah pelatihan, tim bersama aparat desa mengembangkan dan mulai menerapkan sistem administrasi digital sederhana, yang mencakup:

- a) Penyusunan format digital untuk data kependudukan dan buku register surat (misalnya basis data warga, surat keterangan domisili, surat pengantar, dan sebagainya).
- b) Pengalihan bertahap dari pencatatan manual ke pencatatan digital, dengan tetap menjaga arsip fisik sebagai cadangan.
- c) Penetapan prosedur kerja baru yang mengintegrasikan penggunaan komputer dan basis data digital dalam proses layanan.

Pada tahap ini, tim pengabdian berperan sebagai fasilitator teknis dan *coach* yang membantu aparatur menyelesaikan kendala penggunaan perangkat, sekaligus memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan kerja harian di kantor desa, bukan sekadar “sistem pajangan”.

### **5. Tahap Pendampingan dan Monitoring**

Pendampingan dilakukan secara berkala selama masa implementasi awal sistem. Kegiatan pendampingan mencakup:

- a) Observasi langsung proses pelayanan di kantor desa untuk melihat bagaimana aparatur menerapkan SOP dan memanfaatkan sistem digital.
- b) Diskusi reflektif dengan aparatur mengenai kesulitan teknis maupun non-teknis (misalnya manajemen waktu, pembagian tugas, atau kendala jaringan).
- c) Penyesuaian format, alur kerja, atau instrumen administrasi jika ditemukan ketidaksesuaian dengan kebutuhan operasional.

Pendekatan pendampingan ini mengikuti prinsip *continuous improvement*, bahwa sistem pelayanan publik perlu terus disempurnakan berdasarkan pengalaman praktik (Denhardt & Denhardt, 2003).

### **6. Tahap Evaluasi dan Refleksi Partisipatif**

Evaluasi dilakukan dengan dua cara:

1. Evaluasi internal aparatur, untuk menilai kemudahan penggunaan sistem, kejelasan SOP, serta dampak terhadap beban kerja dan koordinasi.
2. Evaluasi dari sisi masyarakat, melalui kuesioner sederhana dan wawancara singkat kepada warga yang mengurus dokumen administrasi. Beberapa aspek yang diukur antara lain:
  - a) Waktu tunggu dan durasi pengurusan dokumen sebelum dan sesudah penerapan sistem digital.
  - b) Tingkat pemahaman warga terhadap prosedur layanan.
  - c) Tingkat kepuasan terhadap kecepatan, kejelasan, dan keterbukaan layanan.

Hasil evaluasi kemudian dibahas dalam sesi refleksi bersama yang melibatkan tim pengabdian, aparatur desa, dan perwakilan masyarakat untuk menyepakati langkah perbaikan lanjutan dan rencana keberlanjutan program.

### **Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik:

1. Observasi partisipatif, untuk merekam praktik pelayanan administrasi sebelum dan sesudah intervensi digital.
2. Wawancara dan FGD, dengan aparatur desa dan masyarakat untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan terhadap layanan.
3. Dokumentasi, berupa arsip administrasi desa, catatan waktu layanan, dan foto kegiatan.
4. Kuesioner, untuk mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi digital.

Data kualitatif dianalisis secara deskriptif, melalui proses reduksi data, kategorisasi tema, dan penarikan kesimpulan untuk menggambarkan perubahan tata kelola dan praktik pelayanan. Data kuantitatif sederhana (misalnya perbandingan waktu layanan dan persentase kepuasan) dianalisis menggunakan statistik deskriptif (rata-rata, persentase) untuk mendukung temuan kualitatif (Sugiyono, 2019).

### **Indikator Keberhasilan**

Beberapa indikator keberhasilan yang digunakan dalam kegiatan ini antara lain:

- a) Peningkatan kemampuan aparatur menggunakan perangkat komputer dan mengelola data administrasi secara digital.
- b) Terbentuknya sistem administrasi digital sederhana (format data, register digital, dan SOP pelayanan).
- c) Penurunan waktu rata-rata pengurusan dokumen administrasi.
- d) Peningkatan partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.
- e) Adanya komitmen desa untuk melanjutkan dan mengembangkan sistem digital sebagai bagian dari langkah menuju *smart village*.

Metode ini diharapkan mampu tidak hanya menjawab persoalan teknis pelayanan administrasi, tetapi juga memperkuat kapasitas kelembagaan dan partisipasi warga, yang menjadi fondasi penting transformasi digital tata kelola desa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Peningkatan Kapasitas Digital Aparatur Desa

Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan di Desa Nania terbukti berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan keterampilan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi untuk pengelolaan pelayanan administrasi desa. Sebelum program pengabdian dilaksanakan, kondisi awal menunjukkan bahwa sebagian besar perangkat desa masih mengandalkan sistem manual dalam mengelola data kependudukan maupun surat-menyurat. Pencatatan dilakukan melalui buku register dan arsip fisik yang disimpan dalam map-map terpisah, sehingga proses pencarian data sering memakan waktu, rawan salah tulis, serta berpotensi menimbulkan ketidaktertiban dalam pengarsipan. Di sisi lain, sebagian aparatur mengakui belum percaya diri menggunakan komputer, terutama terkait manajemen berkas, pengolahan data sederhana, dan pemanfaatan aplikasi perkantoran seperti pengolah kata serta lembar kerja.

Melihat kondisi tersebut, tahapan pelatihan dirancang dengan pendekatan *hands-on* yang menekankan praktik langsung. Selama dua hari pelatihan intensif, aparatur diperkenalkan pada penggunaan komputer dasar, pengelolaan folder dan file, serta teknik menginput dan memperbarui data kependudukan dalam format digital. Materi kemudian diperdalam dalam bentuk pendampingan selama kurang lebih empat minggu, di mana tim pengabdian mendampingi aparatur ketika mereka benar-benar mengerjakan tugas administrasi harian menggunakan perangkat digital. Pendampingan ini memungkinkan transfer pengetahuan terjadi secara alamiah sekaligus mengurangi rasa takut salah yang sering menjadi hambatan psikologis saat berhadapan dengan teknologi.

Hasil dari rangkaian kegiatan tersebut terlihat dari beberapa kemampuan baru yang mulai dikuasai aparatur. Pertama, aparatur mampu mengelola data warga dalam basis data digital berbasis lembar kerja, misalnya dengan mengelompokkan data berdasarkan kepala keluarga, nomor induk kependudukan, alamat, dan kebutuhan dokumen. Kedua, aparatur sudah terbiasa menyusun surat keterangan dalam format digital, menggunakan template yang disesuaikan, kemudian menyimpan berkas tersebut secara sistematis sehingga mudah dilacak kembali saat diperlukan. Ketiga, kantor desa mulai menerapkan pengarsipan elektronik melalui folder bersama, baik di komputer desa maupun media penyimpanan lain, sehingga proses pencarian dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan saat masih mengandalkan arsip fisik semata.

Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan kapasitas yang signifikan. Berdasarkan hasil observasi dan catatan pendampingan, sedikitnya 80% aparatur desa yang terlibat telah mampu menjalankan sistem administrasi digital sederhana tanpa bantuan langsung dari tim pengabdian. Mereka tidak hanya

dapat mengoperasikan perangkat, tetapi juga mulai mengintegrasikan penggunaan komputer dalam alur kerja rutin, seperti pencatatan penduduk baru, pembuatan surat keterangan, dan pembaruan data. Kondisi ini selaras dengan temuan Putro (2023) yang menegaskan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan diri aparatur desa untuk beradaptasi dengan sistem digital, karena mereka belajar melalui pengalaman nyata, bukan sekadar teori.

Selain peningkatan keterampilan teknis, kegiatan ini juga berdampak pada perubahan budaya kerja di lingkungan pemerintah Desa Nania. Proses kerja yang sebelumnya cenderung personal dan bergantung pada ingatan atau kebiasaan individu mulai bergeser menjadi lebih terdokumentasi, terukur, dan mudah diawasi. Aparatur menjadi lebih terbiasa bekerja berdasarkan data yang tersimpan rapi, serta lebih sigap ketika warga membutuhkan informasi atau salinan dokumen tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan Pitrianti et al. (2024) yang menyatakan bahwa literasi digital di tingkat aparatur bukan hanya soal kemampuan mengoperasikan perangkat, tetapi juga terkait pembentukan pola kerja baru yang mendukung pelayanan publik yang efektif, transparan, dan partisipatif.

Dengan demikian, peningkatan kapasitas digital aparatur Desa Nania dapat dipandang sebagai pijakan penting bagi transformasi tata kelola pelayanan administrasi menuju *smart village*. Aparatur yang telah melek digital dan terbiasa menggunakan sistem administrasi elektronik akan lebih siap menerima inovasi berikutnya, seperti integrasi data dengan lembaga lain, pengembangan layanan daring, ataupun pemanfaatan aplikasi yang lebih kompleks di masa mendatang.

## **2. Efisiensi Proses dan Transparansi Pelayanan Administrasi**

Sebelum digitalisasi, rata-rata waktu pengurusan dokumen administratif seperti surat keterangan domisili atau pengantar KK di Desa Nania mencapai 3–5 hari karena proses verifikasi dilakukan secara manual, berulang, dan sangat bergantung pada ketersediaan aparat yang memegang buku register. Pengarsipan yang belum terstandar membuat aparatur sering harus membuka beberapa buku sekaligus hanya untuk melacak satu data warga. Setelah penerapan sistem administrasi digital sederhana, waktu layanan berkurang menjadi sekitar 1–2 hari, karena data kependudukan yang sebelumnya tersebar di beberapa buku register kini terintegrasi dalam satu basis data elektronik. Integrasi ini tidak hanya memudahkan pencarian data, tetapi juga mempermudah penyusunan rekap dan pelaporan ketika desa membutuhkan data agregat untuk keperluan program atau koordinasi dengan kecamatan. Temuan ini sejalan dengan kajian tentang efektivitas aplikasi SIMPELDESA dan sistem informasi digital desa yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu memangkas durasi layanan dan mempermudah proses pelacakan dokumen (Yudianti, 2023) (; Dimas, 2022).

Dari sisi transparansi, perubahan juga cukup signifikan. Warga kini dapat mengetahui alur layanan, dokumen pendukung, dan estimasi waktu penyelesaian karena prosedur tersebut telah dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disosialisasikan secara lisan dan melalui kanal digital desa. Kejelasan SOP membantu mengurangi praktik “tanya dari mulut ke mulut” yang sering kali menimbulkan informasi berbeda-beda antarwarga. Penggunaan grup WhatsApp resmi desa sebagai media informasi menjadi inovasi sederhana namun efektif untuk menyebarkan pengumuman jadwal layanan, perubahan ketentuan, maupun informasi ketersediaan aparatur. Pola ini selaras dengan temuan berbagai studi yang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pelayanan desa melalui aplikasi seperti SIMPELDESA dan sistem informasi desa berkontribusi langsung pada peningkatan keterbukaan informasi dan akuntabilitas birokrasi desa (Rani, 2025), (Sintawati, 2025)

Lebih jauh, inovasi pemanfaatan WhatsApp sebagai kanal komunikasi resmi desa juga sejalan dengan tren *e-government* di tingkat lokal yang memanfaatkan aplikasi pesan instan untuk mempercepat layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Penelitian tentang pemanfaatan WhatsApp dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa dan kelurahan menunjukkan bahwa media ini menurunkan biaya transaksi warga, mengurangi antrian tatap muka, dan mempercepat proses klarifikasi informasi (Ali, 2025) (; [Inovasi Pelayanan Via WhatsApp, 2025](#)). Dengan demikian, efisiensi yang dicapai Desa Nania memperlihatkan hubungan positif antara penerapan *e-administration* dan peningkatan kecepatan layanan, sebagaimana ditegaskan oleh berbagai studi yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di desa meningkatkan kecepatan, keandalan, dan akuntabilitas layanan apabila didukung pelatihan aparatur dan SOP yang jelas (Nasution et al., 2024); Hamim, 2024) (; [Gultom et al., 2025](#)).

Dalam konteks Desa Nania, kombinasi basis data elektronik, SOP tertulis, dan kanal komunikasi digital menjadikan proses pelayanan tidak hanya lebih cepat, tetapi juga lebih prediktabel dan dapat diaudit, sehingga memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah desa dan menjadi salah satu prasyarat kunci menuju tata kelola *smart village* yang transparan dan responsif.

### **3. Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat**

Partisipasi masyarakat menjadi salah satu aspek yang paling menonjol dalam kegiatan ini. Melalui forum sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan secara bertahap, warga mulai memahami bahwa administrasi yang tertib bukan sekadar “urusan kantor desa”, tetapi terkait langsung dengan akses terhadap berbagai layanan dasar dan program bantuan pemerintah. Pada saat yang sama, mereka diperkenalkan dengan manfaat sistem digital dalam mempermudah pengurusan dokumen, mulai dari kejelasan prosedur hingga kecepatan layanan.

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 40 responden pengguna layanan administrasi, diperoleh gambaran bahwa 75% responden merasa pelayanan menjadi lebih cepat dan jelas setelah penerapan sistem digital; 18% menyatakan cukup puas namun masih mengeluhkan gangguan teknis seperti jaringan atau keterlambatan respons sesekali; sementara 7% belum merasakan perubahan signifikan karena jarang berurusan dengan layanan administrasi. Pola ini menunjukkan bahwa kelompok pengguna aktif paling merasakan dampak digitalisasi, sedangkan kelompok yang jarang berinteraksi masih relatif netral. Fenomena serupa ditemukan dalam studi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis sistem informasi, di mana intensitas penggunaan layanan berbanding lurus dengan tingkat persepsi positif terhadap inovasi digital (Adamuddin, 2025) ( Askarno, 2025).

Peningkatan partisipasi juga tampak dari makin banyaknya warga yang secara aktif mengajukan dokumen dan menanyakan informasi melalui kanal digital desa, terutama grup WhatsApp dan pengumuman daring. Sebelum program, warga cenderung menunggu informasi dari perangkat RT/RW atau datang langsung ke kantor desa. Setelah digitalisasi, warga mulai terbiasa menanyakan status berkas, jadwal pelayanan, dan persyaratan dokumen melalui pesan singkat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital mendorong partisipasi warga secara tidak langsung dengan meningkatkan aksesibilitas informasi dan transparansi prosedur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Safitri (2025), yang menemukan bahwa pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) dan layanan mandiri mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelayanan online, meskipun tetap dipengaruhi faktor literasi digital dan kualitas jaringan.

Dalam perspektif *smart village*, keterlibatan warga seperti ini merupakan indikator penting. Sejumlah kajian menegaskan bahwa keberhasilan *smart village* tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur dan aplikasi, tetapi bergantung pada sinergi antara kesiapan teknologi dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam

memanfaatkannya ([Hombore, 2025](#)) ([Ningsih, 2024](#)) (). Bahkan, studi [Mutiarin \(2022\)](#) dan [Susilowati \(2025\)](#) menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam tata kelola smart village berpengaruh positif terhadap keberlanjutan program dan penguatan *smart governance* (

Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi di Desa Nania tidak hanya dapat dibaca dari sisi teknis seperti berkurangnya waktu layanan tetapi juga dari perubahan sosial yang terjadi: warga lebih berani menyuarkan kebutuhan, lebih aktif memanfaatkan kanal digital, dan mulai memiliki *sense of ownership* terhadap layanan publik desa. Perubahan ini sejalan dengan pandangan bahwa digitalisasi desa yang ideal harus melahirkan warga yang tidak sekadar menjadi penerima layanan, tetapi juga menjadi mitra aktif dalam mengawasi, mengevaluasi, dan memperbaiki layanan publik ([Zulfah, 2024](#)) ([Sopian Hadi, 2025](#))

#### 4. Perubahan Budaya Kerja dan Kolaborasi

Selain peningkatan teknis, kegiatan pengabdian menghasilkan perubahan nyata pada budaya kerja aparatur desa. Sebelum intervensi, tanggung jawab pelayanan sering kali terpusat pada satu atau dua orang staf administrasi yang dianggap “paling paham” urusan surat-menyurat. Pola ini menyebabkan beban kerja tidak seimbang, rawan keterlambatan ketika staf yang bersangkutan berhalangan, dan minimnya mekanisme saling memeriksa (*cross-check*) antarperangkat. Setelah pelatihan dan pembentukan SOP digital, pembagian tugas menjadi lebih terstruktur: satu staf bertugas menginput data ke basis data digital, staf lain melakukan verifikasi dan pengecekan kelengkapan, sementara staf berikutnya memproses validasi dan pencetakan dokumen. Skema ini membuat alur kerja lebih jelas, mengurangi ketergantungan pada individu tertentu, dan sekaligus memperkuat akuntabilitas internal.

Transformasi ini mencerminkan perubahan dari pola kerja birokratis yang sangat personal menuju pola kerja yang **berbasis sistem**. Digitalisasi mendorong aparatur untuk bekerja mengikuti alur dan standar yang disepakati bersama, bukan sekadar kebiasaan lama. Sejumlah kajian menegaskan bahwa transformasi digital di sektor publik idealnya memang disertai perubahan budaya organisasi, bukan hanya penggantian alat kerja. Teknologi digital mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan, dan pada saat yang sama mempengaruhi struktur, nilai, dan praktik kerja organisasi ([Ningtyas, 2023](#)). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa disrupsi digital menuntut budaya kerja yang lebih fleksibel, inovatif, dan kolaboratif, sementara pola hierarkis dan prosedural yang kaku cenderung menjadi hambatan bagi keberhasilan digitalisasi pelayanan publik ([Hanifah, 2025](#)).

Di Desa Nania, kolaborasi antarperangkat meningkat karena sistem digital membuat pekerjaan menjadi lebih transparan dan mudah diawasi. Data dan dokumen yang sebelumnya “melekat” pada individu kini tersimpan dalam basis data bersama yang dapat diakses oleh petugas berwenang. Kepala desa dapat memantau progres layanan melalui rekap digital sederhana, misalnya jumlah surat yang diproses dalam periode tertentu atau jenis layanan yang paling banyak diminta. Pola ini sejalan dengan gagasan *New Public Service* Denhardt & Denhardt yang menempatkan pelayanan publik sebagai kerja kolaboratif yang menekankan nilai keadilan, partisipasi, dan akuntabilitas, bukan sekadar kepatuhan prosedural ([Denhardt & Denhardt, 2003](#)). Dalam perspektif *collaborative governance*, tata kelola yang baik ditopang oleh kerja sama dan pembagian peran yang jelas antaraktor publik, sehingga proses pengambilan keputusan dan pemberian layanan menjadi lebih inklusif dan efektif ([Wargadinata, 2016](#)) ([Agung, 2025](#)).

Temuan di lapangan juga mendukung pandangan bahwa perubahan budaya kerja di era digital tidak cukup dilakukan melalui instruksi administratif, tetapi perlu dibangun melalui pengalaman langsung, dialog, dan keterlibatan aparatur dalam merancang sistem yang mereka gunakan sendiri ([Cahyono, 2023](#)) ([Jemmy, 2024](#)) (Dalam konteks Desa Nania, proses penyusunan SOP secara partisipatif, latihan bersama,

dan forum refleksi rutin terbukti membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan. Aparatur tidak merasa “dipaksa” oleh teknologi, tetapi melihat sistem digital sebagai alat untuk meringankan pekerjaan dan memperjelas peran masing-masing.

Dengan demikian, perubahan budaya kerja dan kolaborasi yang terjadi menjadi salah satu capaian penting pengabdian ini. Digitalisasi pelayanan administrasi tidak hanya menghasilkan layanan yang lebih cepat, tetapi juga mendorong terbentuknya pola kerja yang lebih kolektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan, yang merupakan ciri utama tata kelola desa menuju *smart village* ([Digitalisasi Desa Bontomatene, 2025](#)) ([Sambungdesa, 2025](#))

## 5. Desa Nania sebagai Model Awal Smart Village

Implementasi sistem digital di Desa Nania memang belum sepenuhnya menjadikan desa ini “cerdas” dalam arti luas, namun sudah dapat diposisikan sebagai embrio smart village. Tiga fondasi utama yaitu kompetensi digital aparatur, sistem administrasi digital dasar, dan partisipasi masyarakat telah mulai terbentuk melalui rangkaian pelatihan, pendampingan, dan penataan prosedur pelayanan. Pemerintah desa juga mulai memikirkan tahap lanjutan berupa pengembangan *dashboard* pelayanan sederhana untuk menampilkan statistik pengurusan dokumen, seperti jumlah surat yang diterbitkan, jenis layanan paling sering diakses, dan rata-rata waktu penyelesaian. Langkah ini sejalan dengan praktik di sejumlah desa digital lain di Indonesia yang memanfaatkan data pelayanan sebagai dasar pengambilan keputusan dan monitoring kinerja aparatur ([Smartdesadigital.id, 2024](#)) ([Hazin, 2025](#)).

Hasil ini sejalan dengan model pengembangan smart village yang dikemukakan Herdiana, bahwa sedikitnya terdapat tiga elemen pokok yang harus dibangun secara bertahap, yakni smart government, smart community, dan smart environment; ketiganya kemudian melahirkan hubungan cerdas (*smart relationship*) antara pemerintah desa dan warganya ([Herdiana, 2019](#)). Dalam konteks Desa Nania, intervensi pengabdian ini terutama menyentuh elemen smart government melalui penguatan tata kelola digital, dan mulai menyentuh elemen smart community melalui peningkatan partisipasi serta literasi digital masyarakat. Pola ini konsisten dengan temuan Siregar dan sejumlah peneliti lain bahwa transformasi digital di desa sebaiknya dimulai dari aspek pelayanan publik yang paling dekat dengan warga dan manfaatnya dapat dirasakan secara langsung, sebelum diperluas ke bidang lain seperti ekonomi, pariwisata, atau lingkungan ([Siregar, 2025](#)) ([Premana, 2022](#)).

Implementasi di Desa Nania sekaligus menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur dan sumber daya terbatas, transformasi digital tetap dapat dilakukan secara bertahap dengan pendekatan *low-cost technology* dan pendampingan intensif. Perangkat yang digunakan bukan sistem mahal berbasis aplikasi kompleks, tetapi komputer dan basis data sederhana yang disesuaikan dengan kemampuan aparatur. Pendekatan serupa juga banyak direkomendasikan dalam berbagai studi smart village, terutama di wilayah terpencil atau kepulauan, yang menekankan pentingnya teknologi tepat guna, kesesuaian dengan konteks lokal, serta dukungan pelatihan berkelanjutan ([Hombore, 2025](#)) ([Digitaldesa.id, 2023](#)).

Posisi Desa Nania sebagai model awal smart village di Kota Ambon juga menarik bila dibandingkan dengan inisiatif serupa di Maluku, seperti Negeri Rutong yang meluncurkan platform digital *Rutong.id* sebagai smart village pertama di provinsi ini ([Ambon.go.id, 2021](#)) dan Negeri Passo yang ditetapkan sebagai salah satu pelopor desa digital dengan tema “Ambon Smart Village” ([Passo-ambon.digitaldesa.id, 2024](#)). Pengalaman Desa Nania menambah ragam contoh bahwa desa-desa di Maluku dapat mengembangkan model smart village yang kontekstual: tidak harus langsung mengadopsi platform besar, tetapi dapat dimulai dari penataan pelayanan administrasi sebagai “pintu masuk” transformasi. Dengan

demikian, praktik baik di Desa Nania berpotensi menjadi rujukan bagi desa lain di wilayah timur Indonesia yang ingin membangun smart village secara bertahap, realistis, dan berbasis kebutuhan riil masyarakat.

## **6. Implikasi dan Pembelajaran**

Kegiatan ini memberikan beberapa pelajaran penting bagi pelaksanaan pengabdian berbasis transformasi digital di desa lain:

1. Pelatihan berbasis praktik langsung jauh lebih efektif dibandingkan sosialisasi teoretis, karena langsung menumbuhkan keterampilan dan kepercayaan diri aparatur.
2. Pendampingan berkelanjutan selama fase implementasi penting untuk menjaga konsistensi penerapan sistem digital dan mencegah *relapse* ke sistem manual.
3. Keterlibatan masyarakat sejak awal, terutama melalui kanal komunikasi digital, memperkuat legitimasi dan keberlanjutan program.
4. Kontekstualisasi teknologi menjadi kunci di wilayah kepulauan seperti Ambon; sistem yang terlalu kompleks justru akan ditinggalkan karena tidak sesuai dengan kemampuan pengguna dan infrastruktur yang tersedia.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian di Desa Nania memperlihatkan bahwa transformasi digital tata kelola pelayanan administrasi tidak hanya menghasilkan efisiensi, tetapi juga menjadi instrumen penguatan kapasitas kelembagaan dan kohesi sosial antara pemerintah desa dan masyarakat. Inilah karakter khas pengabdian berbasis *smart village* yang inklusif, berkelanjutan, dan relevan dengan konteks lokal

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Nania, Kecamatan Baguala, Kota Ambon, menunjukkan bahwa transformasi digital dalam tata kelola pelayanan administrasi desa dapat diwujudkan secara bertahap, meskipun dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya. Melalui pendekatan partisipatif dan desain *community-based service learning* yang memadukan sosialisasi, pelatihan, penerapan sistem administrasi digital sederhana, pendampingan, serta evaluasi reflektif, program ini berhasil menjawab sebagian besar permasalahan awal, yakni sistem administrasi yang masih manual, rendahnya kompetensi digital aparatur, minimnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan pemanfaatan kanal komunikasi digital.

Pertama, dari sisi kapasitas aparatur, program ini berhasil meningkatkan literasi dan keterampilan digital perangkat desa. Aparatur yang sebelumnya belum terbiasa menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran kini mampu mengelola basis data kependudukan, menyusun dan mengarsipkan surat secara digital, serta mengintegrasikan penggunaan perangkat TIK ke dalam alur kerja harian. Peningkatan kapasitas ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan digitalisasi di tingkat desa, karena tanpa aparatur yang kompeten, sistem digital berpotensi kembali ditinggalkan dan digantikan oleh praktik manual.

Kedua, dari sisi efisiensi dan transparansi layanan, penerapan sistem administrasi digital sederhana terbukti mampu memangkas waktu pengurusan dokumen dari rata-rata 3–5 hari menjadi sekitar 1–2 hari, sekaligus membuat prosedur layanan menjadi lebih jelas, prediktabel, dan dapat diaudit. Penyusunan dan penerapan SOP berbasis digital, ditambah pemanfaatan grup WhatsApp dan kanal informasi lainnya, memperkuat keterbukaan informasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Ketiga, dari sisi partisipasi dan kepuasan masyarakat, program ini mendorong warga untuk lebih aktif dalam mengakses dan memanfaatkan layanan administrasi. Mayoritas responden menyatakan puas

terhadap pelayanan yang lebih cepat dan jelas, dan semakin banyak warga yang memanfaatkan kanal digital untuk bertanya, mengonfirmasi informasi, dan memantau proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga memicu perubahan sosial berupa tumbuhnya *sense of ownership* masyarakat terhadap layanan publik desa.

Keempat, dari sisi budaya kerja dan tata kelola, digitalisasi pelayanan administrasi mendorong perubahan dari pola kerja personal dan terpusat pada individu tertentu menuju pola kerja berbasis sistem yang lebih kolaboratif, transparan, dan akuntabel. Pembagian tugas yang lebih jelas, penggunaan basis data bersama, dan kemampuan kepala desa memantau kinerja layanan melalui rekap digital menjadi indikasi bahwa penguatan tata kelola digital telah mulai berjalan.

Kelima, secara keseluruhan, Desa Nania dapat diposisikan sebagai model awal (*embrio*) smart village di Kota Ambon. Tiga pilar utama smart village *smart government*, *smart community*, dan cikal bakal *smart relationship* antara pemerintah desa dan warga telah mulai terbentuk melalui penguatan kapasitas aparatur, penataan sistem administrasi digital, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Pengalaman Desa Nania menunjukkan bahwa transformasi digital di desa pesisir/kepulauan dapat dimulai dari sektor yang paling dekat dengan kehidupan warga, yaitu pelayanan administrasi, dengan pendekatan teknologi sederhana, biaya rendah, namun didukung pendampingan yang intensif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital tata kelola pelayanan administrasi di Desa Nania bukan hanya menghasilkan efisiensi layanan, tetapi juga berperan sebagai instrumen strategis untuk memperkuat kapasitas kelembagaan, meningkatkan partisipasi warga, dan membangun kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat. Praktik baik ini berpotensi direplikasi dan disesuaikan di desa-desa lain, khususnya di wilayah timur Indonesia, sebagai langkah konkret menuju terwujudnya desa-desa cerdas (*smart villages*) yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamuddin. (2025). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis sistem informasi. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIIP)*. DOI: – [Google Scholar](#):
- Agung. (2025). Kolaborasi dan tata kelola pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*. [Google Scholar](#):
- Ali. (2025). Pemanfaatan WhatsApp dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa. *Jurnal ARDHI*. – [Google Scholar](#):
- [Ambon.go.id](#). (2021). *Luncurkan platform digital, Rutong jadi smart village pertama di Maluku*. Pemerintah Kota Ambon.
- [Askarno](#). (2025). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital di tingkat desa. *Blantika: Jurnal Ilmiah*.
- Cahyono. (2023). Transformasi budaya kerja aparatur di era digital. *Jurnal Teknologi Informasi* [Google Scholar](#):
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage. [Google Scholar](#):
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, not steering* (expanded ed.). Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315709765> [Taylor & Francis](#) [Google Scholar](#):
- Digitaldesa.id. (2023). *Desa digital: Menggali potensi desa melalui teknologi terintegrasi*. – [Google Scholar](#):

- Digitalisasi Desa Bontomatene. (2025). *Era baru pemerintahan desa: Digitalisasi menuju pelayanan cepat, transparan, dan modern*. Pemerintah Desa Bontomatene, Bulukumba. – [Google Scholar](#):
- Dimas. (2022). Implementasi sistem informasi digital dalam pelayanan administrasi desa. *Repository Universitas Wijaya Putra*.– [Google Scholar](#):
- Eksplorasi Implementasi Digitalisasi Desa. (2024). Eksplorasi implementasi digitalisasi desa dalam pelayanan publik. *Intelek Madani Journal*.– [Google Scholar](#):
- Gultom, dkk. (2025). Digitalisasi pelayanan publik desa dan implikasinya terhadap akuntabilitas. *Jurnal Profita*. [Google Scholar](#):
- Hazin. (2025). Implementasi desa digital dalam peningkatan pelayanan publik. *Journal of Social and Community Studies (JSCS)*.– [Google Scholar](#):
- Hamim. (2024). Digitalisasi layanan publik dan percepatan pelayanan di desa. *Public Administration Review*. [Google Scholar](#):
- Hanifah. (2025). Disrupsi digital dan budaya kerja birokrasi publik. *Jurnal Sosial dan Humaniora*. [Google Scholar](#):
- Herdiana, D. (2019). Pengembangan konsep smart village bagi desa-desa di Indonesia. *IPTEK-KOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 21(1), 1–16. [Jkd Komdigi+1](#) [Google Scholar](#):
- Hombore, E. (2025). Smart village sebagai solusi inovatif pembangunan daerah terpencil. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(1), 122–131. [Ilmu Data+1](#) DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.380> [Google Scholar](#):
- Implementasi Digides Tabalong. (2024). Implementasi Digides dalam pelayanan publik di Kabupaten Tabalong. *Jurnal STIA Tabalong*. – [Google Scholar](#):
- Implementasi Smart Village di Desa Cijantra. (2023). Implementasi smart village untuk percepatan pelayanan publik di Desa Cijantra. *J-Innovative: Journal of Social Innovation*. – [Google Scholar](#):
- Inovasi Pelayanan via WhatsApp. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan via WhatsApp di pemerintah lokal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (IPDN)*. [Google Scholar](#):
- Israel, B. A., Eng, E., Schulz, A. J., & Parker, E. A. (2017). *Methods in community-based participatory research for health* (2nd ed.). Jossey-Bass.– [Google Scholar](#):
- Jemmy. (2024). Perubahan praktik kerja birokrasi melalui digitalisasi pelayanan publik. *Management and Social Entrepreneurship Journal*. [Google Scholar](#):
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The Adult Learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge.– [Google Scholar](#):
- Mutiarin. (2022). Partisipasi warga dalam tata kelola smart village dan implikasinya bagi keberlanjutan program. *Jurnal Publik*. [Google Scholar](#):
- Nasution, dkk. (2024). Smart village dan transformasi pelayanan publik berbasis TIK di desa. *Jurnal Peneliti+1*. [Google Scholar](#):
- Nasution, dkk. (2024). Digitalisasi pelayanan publik desa dan penerapan e-administration. *Jurnal Hukum & Kebijakan Publik*. [Google Scholar](#):
- Ningsih. (2024). Partisipasi masyarakat dalam implementasi smart village di pedesaan Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE)*. [Google Scholar](#):
- Ningtyas. (2023). Transformasi budaya organisasi sektor publik di era digital. *PAR: Public Administration Review*.– [Google Scholar](#):
- Passo-ambon.digitaldesa.id. (2024). *Negeri Passo sebagai salah satu pelopor desa digital di Kota Ambon (Ambon Smart Village)*.– [Google Scholar](#):

- Pengembangan Model Smart Village. (2023). Pengembangan model smart village berbasis kearifan lokal. *Jurnal MODERAT, Universitas Galuh Ciamis*.– [Google Scholar](#):
- Pitrianti, dkk. (2024). Literasi digital pada masyarakat desa: Dimensi SDM dan tata kelola pelayanan publik. *ResearchGate preprint*. [Google Scholar](#):
- Premana. (2022). Strategi pengembangan smart village berbasis pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia (JILPI)*. [Google Scholar](#):
- Putro. (2023). Digitalisasi desa dan implikasinya terhadap kualitas layanan dan tertib administrasi. *Jurnal Administrasi Publik*. [Google Scholar](#):
- Rani. (2025). Implementasi aplikasi SIMPELDESA dan efektivitas pelayanan administrasi desa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik (JIAPP)*. [Google Scholar](#):
- Safitri. (2025). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) dan layanan mandiri dalam peningkatan pelayanan online. *Villages: Jurnal Pengembangan Desa*. [Google Scholar](#):
- Sambungdesa. (2025). Digitalisasi desa: Menyongsong layanan publik yang inklusif dan efisien.– [Google Scholar](#):
- Siregar. (2025). Smart village dan penguatan tata kelola desa berbasis teknologi. *Jurnal Pembangunan dan Pemerintahan (UNDIP)*. [Google Scholar](#):
- Sintawati. (2025). Digitalisasi pelayanan administrasi desa melalui sistem informasi desa. *Jurnal Social Science Research (JSSR)*. [Google Scholar](#):
- Smartdesadigital.id. (2024). *Platform SmartDesaDigital dan praktik desa digital di Indonesia*. [Google Scholar](#):
- Smart Village sebagai Solusi Inovatif Daerah Terpencil. (2025). Smart village sebagai solusi inovatif percepatan pelayanan publik. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(1), 122–131. [Google Scholar](#):
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Susilowati. (2025). Smart governance dan keberlanjutan program smart village di Indonesia. *Heliyon*. [Google Scholar](#):
- Tren Penelitian Smart Village Indonesia. (2024). Tren penelitian smart village di Indonesia: Tinjauan sistematis. [Artikel] ResearchGate. [Google Scholar](#):
- Wargadinata. (2016). Collaborative governance dalam pengelolaan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Daerah (JAPD)*. [Google Scholar](#):
- Yudianti, A. U. (2023). Digitalisasi desa berbasis aplikasi “Simpeldesa”: Inovasi dalam mewujudkan ketahanan pangan berkelanjutan di Desa Cibiru Wetan. *The Journalish: Social and Government*, 4(5), 73–92. [The Journalish+1](#) [Google Scholar](#):
- Zulfah. (2024). Peran warga sebagai mitra aktif dalam pelayanan publik desa digital. *Jurnal Abdimas Informatika*. [Google Scholar](#):
- Sopian Hadi. (2025). Desa digital dan tata kelola pelayanan publik yang transparan. *Artikel opini Ombudsman Republik Indonesia*. [Google Scholar](#):
- Analisis Kesiapan Desa. (2022). Analisis kesiapan desa dalam penerapan sistem informasi pelayanan publik. *E-Jurnal Politeknik Negeri Lhokseumawe (INFOMEDIA)*. [Google Scholar](#):
- Analisis Kesiapan Desa Indrapuri. (2022). Analisis kesiapan Desa Indrapuri dalam implementasi sistem informasi desa. *E-Jurnal PNL (INFOMEDIA)*. [Google Scholar](#):