

PENDAMPINGAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN SURAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA TUMPANGKRASAK

Farel Dani Arfiyan¹, Noor Latifah²

Universitas Muria Kudus¹; 202253032@std.umk.ac.id

Universitas Muria Kudus²; noor.latifah@umk.ac.id

Abstrak


Penerapan layanan administrasi desa yang masih bersifat manual menyebabkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan penumpukan arsip fisik di Desa Tumpangkrasak. Tujuan dari pengabdian atau program layanan publik ini adalah mendampingi penerapan Sistem Informasi Pengajuan Surat berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan administratif. Perangkat desa mendapatkan keterampilan dalam menggunakan sistem informasi pengajuan surat lewat pelatihan penerapan sistem ini. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kegiatan menunjukkan sistem informasi yang diterapkan mampu memfasilitasi pengajuan surat secara daring dan pemantauan status pengajuan secara real-time serta sistem yang memiliki alur proses otomatis mulai dari pengajuan oleh warga, verifikasi admin, hingga persetujuan kepala desa. Pelatihan yang diberikan meningkatkan pemahaman perangkat desa terhadap teknologi informasi dan kesiapan dalam mengelola layanan administrasi digital. Inisiatif ini bertujuan untuk mendorong digitalisasi di Desa Tumpangkrasak sekaligus meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administratif, sehingga tercipta sistem pemerintahan desa yang lebih modern, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Pengajuan Surat; Pelayanan Administratif; Digitalisasi Desa.

Abstract

The implementation of manual administrative services in Tumpangkrasak Village has led to delays, recording errors, and the accumulation of physical archives. The purpose of this research or public service program is to assist in implementing a web-based Letter Submission Information System to improve the efficiency and transparency of administrative services. Village officials gained skills in using the system through training sessions conducted during the implementation process. The method used in this activity is a descriptive qualitative approach with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The results show that the implemented information system successfully facilitates online letter submission and real-time tracking of submission status, featuring an automated process starting from citizen submission, admin verification, to approval by the village head. The training provided enhanced the officials' understanding of information technology and their readiness to manage digital administrative services. This initiative aims to promote digitalization in Tumpangkrasak Village while increasing the use of technology in administrative services, thus creating a more modern, efficient, and easily accessible village governance system.

Keywords: Letter Submission; Information System; Administrative Service; Village Digitalization.

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license. 

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi desa merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wahyuni & Lestari, 2022). Di Desa Tumpangkrasak, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, proses pelayanan administrasi pengajuan surat masih dilakukan secara manual. Setiap permohonan surat, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus surat, sedangkan perangkat

desa harus memproses setiap berkas secara satu per satu, sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Selain itu, keterbatasan kemampuan perangkat desa dalam menggunakan teknologi informasi menjadi kendala utama dalam penerapan sistem berbasis digital (Mardinata et al., 2023).

Diperlukan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan administrasi desa. Pemerintah Indonesia juga tengah mendorong transformasi digital melalui penerapan konsep e-government hingga ke tingkat desa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan akuntabel (Zulmasyhur et al., 2023; Prasetyo & Widodo, 2021). Digitalisasi pelayanan publik terbukti mampu mempercepat proses layanan, mengurangi beban kerja manual, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data (Riyan et al., 2025; Setiawan & Santoso, 2024). Upaya tersebut sering kali terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya pendampingan teknis (Sihombing & Lumbantobing, 2024; Baskoro et al., 2023). Kegiatan pendampingan bagi perangkat desa menjadi langkah penting agar mereka dapat memahami dan menerapkan sistem digital secara mandiri (Ardiansyah & Nugroho, 2022; Yudhaswana & Nuraini, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan penerapan sistem informasi di desa berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik. Kayudin et al. (2023) menjelaskan sistem informasi di Desa Cikidang Lembang mampu meningkatkan efisiensi administrasi desa. Novianti & Agustina (2024) menyebutkan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) dapat mempercepat proses pelayanan, meskipun masih memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Rahmawati & Firmansyah (2023) juga menegaskan digitalisasi pelayanan publik memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Praseptiawan & Dewi (2023) yang menekankan pentingnya pelatihan digital dalam mendukung penerapan sistem informasi di desa. Tetapi sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengembangan sistem informasi desa secara umum, belum pada sistem yang secara khusus menangani proses pengajuan surat secara daring.

Tujuan pengabdian ini menawarkan kebaruan dalam bentuk penerapan Sistem Informasi Pengajuan Surat berbasis web yang difokuskan pada pelayanan surat-menyurat di tingkat desa. Sistem ini dirancang untuk membantu perangkat desa dalam mempercepat proses administrasi serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan surat secara daring. Pendekatan yang digunakan tidak hanya sebatas penerapan sistem, tetapi juga mencakup kegiatan pelatihan dan pendampingan agar perangkat desa dapat mengoperasikan sistem secara mandiri. Melalui kegiatan ini, diharapkan pelayanan administrasi di Desa Tumpangkrasak menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan, serta dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa berbasis digital.

METODE

Kegiatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis proses pendampingan penerapan Sistem Informasi Pengajuan Surat berbasis web di lingkungan pemerintahan desa serta memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi awal pelayanan administrasi, proses penerapan sistem, dan dampak yang dirasakan oleh perangkat desa setelah kegiatan dilaksanakan (Sugiyono, 2023). Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan

pendekatan partisipatif, yang menekankan keterlibatan aktif perangkat desa pada setiap tahap kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, penerapan sistem, hingga evaluasi hasil.

Evaluasi kegiatan dilakukan dengan membandingkan efektivitas pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem melalui observasi, wawancara tindak lanjut, serta dokumentasi berupa foto kegiatan dan tangkapan layar sistem. Analisis ini mendeskripsikan perubahan perilaku, pemahaman, dan kemampuan perangkat desa dalam menggunakan sistem informasi pelayanan administrasi secara digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Desa Tumpangkrasak, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, pada periode Februari sampai April 2025. Mitra kegiatan adalah perangkat desa yang terdiri atas admin desa dan kepala desa. Tahapan kegiatan dimulai dengan observasi dan wawancara awal untuk mengetahui kondisi nyata proses pelayanan administrasi di Desa Tumpangkrasak. Dilakukan pengamatan terhadap prosedur pengajuan surat yang masih bersifat manual, seperti pencatatan data pemohon dan proses verifikasi yang dilakukan secara langsung. Wawancara dilakukan bersama perangkat desa untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi.

Dilanjut dengan analisis kebutuhan sistem, yang dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Analisis ini bertujuan untuk menentukan fitur sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti proses pengajuan surat secara daring oleh warga, verifikasi oleh admin desa, serta persetujuan oleh kepala desa. Hasil analisis menunjukkan sistem perlu dibuat sederhana dan mudah digunakan agar sesuai dengan kemampuan perangkat desa.

Tahap selanjutnya adalah pendampingan penerapan sistem yang dilakukan melalui kegiatan demonstrasi penggunaan sistem kepada perangkat desa. Kegiatan ini ditunjukkan yaitu cara penggunaan sistem mulai dari proses masuk, pengajuan surat, verifikasi oleh admin, hingga surat yang telah disetujui dapat diunduh oleh warga. Demonstrasi dilakukan secara langsung di balai desa agar perangkat desa dapat melihat dan memahami alur kerja sistem yang diterapkan.



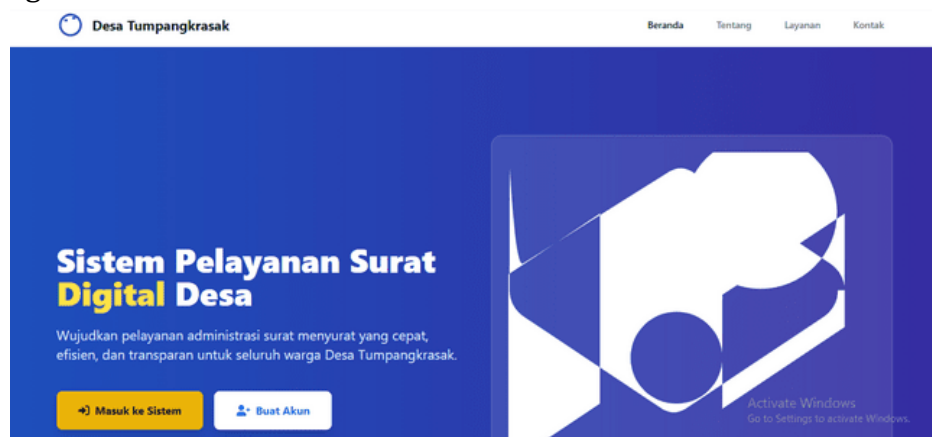
Gambar 1. Kegiatan Demonstrasi Sistem

Kegiatan berikutnya, dilakukan pelatihan kepada perangkat desa mengenai penggunaan sistem informasi pengajuan surat. Pelatihan ini bertujuan agar perangkat desa memahami setiap fitur yang tersedia di dalam sistem dan mampu mengoperasikannya secara mandiri. Dalam sesi ini, penulis memberikan penjelasan secara rinci mengenai langkah-langkah penggunaan sistem, seperti cara melakukan pengajuan surat, verifikasi surat, menyetujui pengajuan, hingga mengunduh surat yang telah disetujui. Selama pelatihan berlangsung, perangkat desa mengikuti kegiatan dengan antusias dan aktif bertanya mengenai fungsi dari masing-masing menu. Hasilnya perangkat desa dapat memahami alur kerja sistem dengan cukup baik.



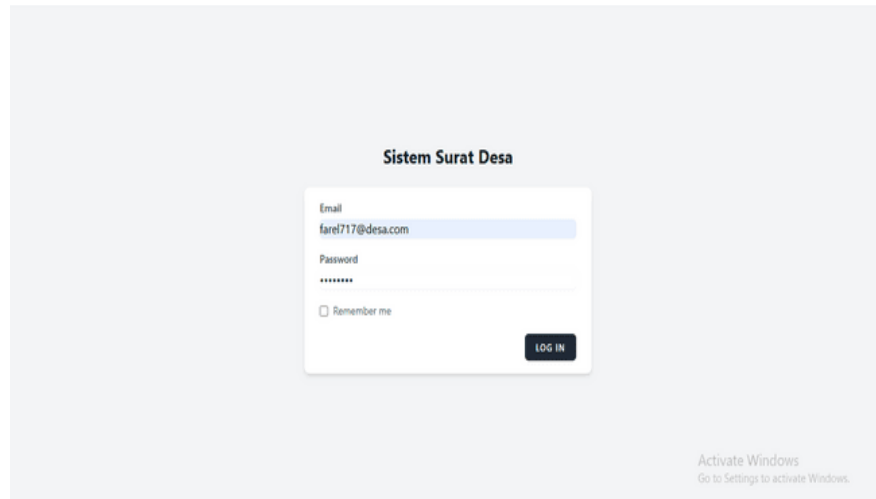
Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Sistem kepada Perangkat Desa

Sistem informasi pengajuan surat yang diperkenalkan dalam kegiatan pengabdian ini merupakan aplikasi berbasis web yang dibangun menggunakan *framework* *Laravel* dengan basis data *MySQL* sebagai penyimpanan utama. Antarmuka sistem dirancang dengan tampilan yang sederhana, interaktif, dan *user-friendly*, sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh warga maupun perangkat desa yang mungkin belum terbiasa menggunakan sistem digital. Sistem ini dapat diakses melalui browser di perangkat komputer atau laptop yang terhubung ke jaringan internet desa, sehingga pelayanannya lebih fleksibel dan efisien. Berikut beberapa tampilan sistem informasi pengajuan surat berbasis web yang telah dirancang dan dijelaskan pada gambar-gambar di bawah ini.



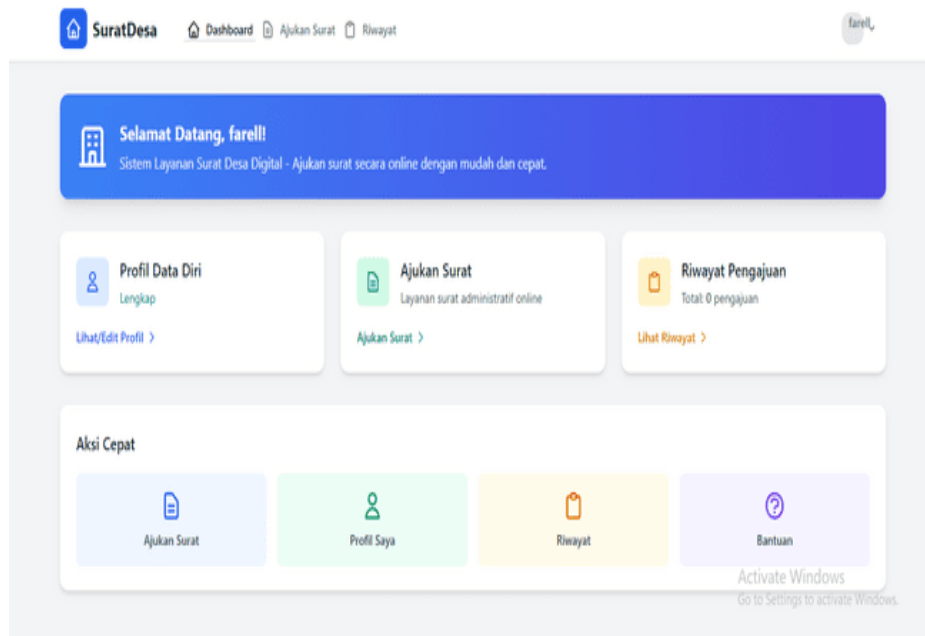
Gambar 3. Halaman Landing Page

Halaman ini menjadi tampilan awal yang menampilkan menu utama seperti login, informasi sistem, dan tujuan penggunaan aplikasi. Desainnya dibuat sederhana dan mudah dipahami agar pengguna, baik warga maupun perangkat desa, dapat langsung mengenali fungsi utama sistem sebelum menggunakannya.



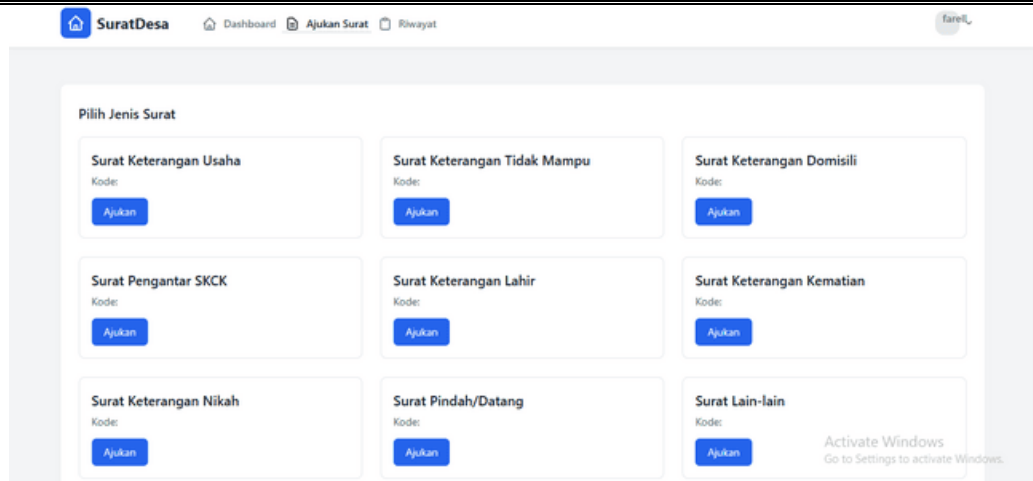
Gambar 4. Halaman Login

Halaman login pengguna yang berfungsi sebagai akses masuk ke sistem. Pengguna diminta untuk memasukkan username dan password sesuai dengan akun yang dimiliki, baik sebagai warga, admin, maupun kepala desa. Fitur login ini menjaga keamanan data dan memastikan setiap pengguna hanya dapat mengakses menu sesuai perannya masing-masing.



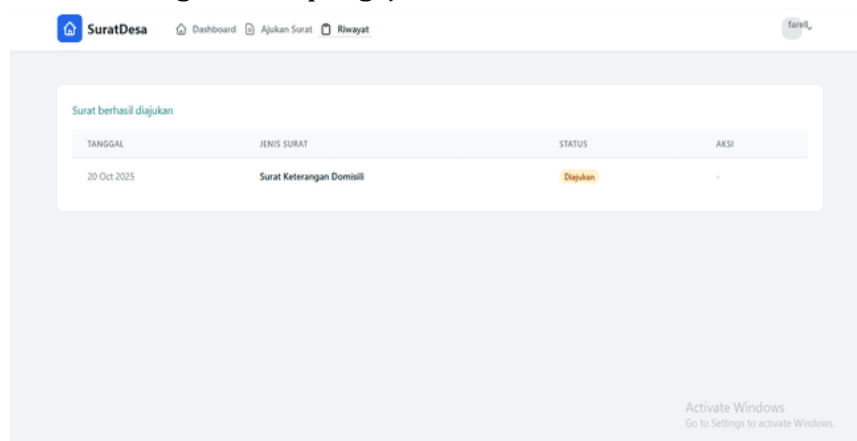
Gambar 5. Halaman Dashboard Warga

Halaman dashboard warga yang menjadi tampilan utama setelah pengguna berhasil login. Warga dapat melihat menu utama seperti pengajuan surat, status pengajuan, dan riwayat surat yang telah dibuat.



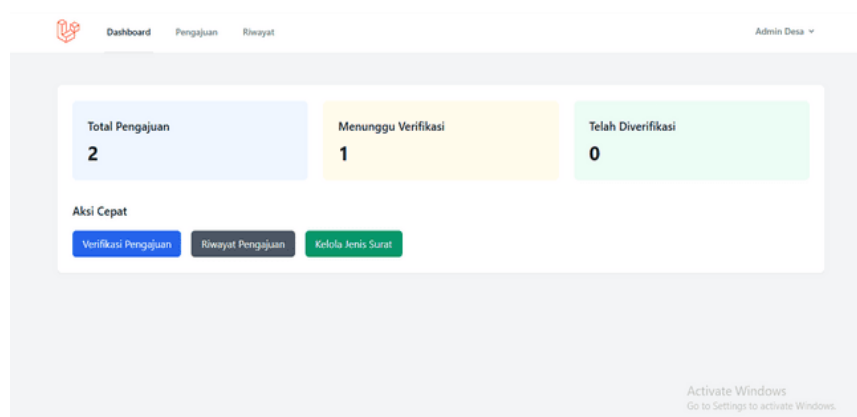
Gambar 6. Halaman Ajuan Surat Warga

Halaman ajuan surat warga yang berfungsi untuk mengajukan permohonan surat. Data warga seperti nama, NIK, dan alamat akan terisi otomatis berdasarkan informasi yang telah dimasukkan saat proses registrasi. Warga hanya perlu memilih jenis surat dan menuliskan keperluannya sebelum mengirimkan pengajuan ke admin desa.



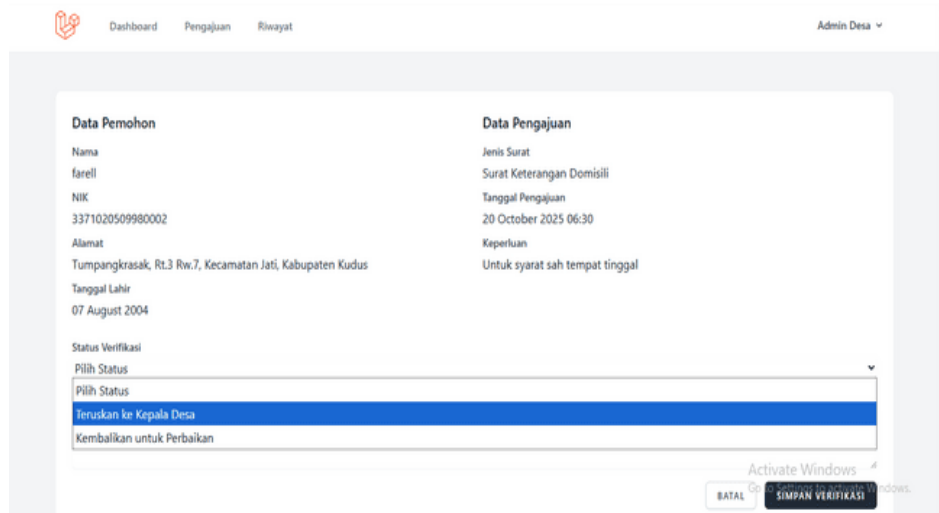
Gambar 7. Halaman Riwayat Ajuan Surat Warga

Halaman riwayat surat yang diajukan oleh warga. Warga dapat melihat daftar seluruh surat yang telah diajukan beserta statusnya, seperti menunggu verifikasi, disetujui, atau ditolak.



Gambar 8. Halaman Dashboard Admin

Halaman dashboard admin yang menjadi pusat kendali bagi perangkat desa dalam mengelola seluruh pengajuan surat dari warga. Admin dapat melihat daftar pengajuan yang masuk, memeriksa data warga, menambahkan jenis ajuan surat, serta melanjutkan proses ke tahap verifikasi atau persetujuan kepala desa.

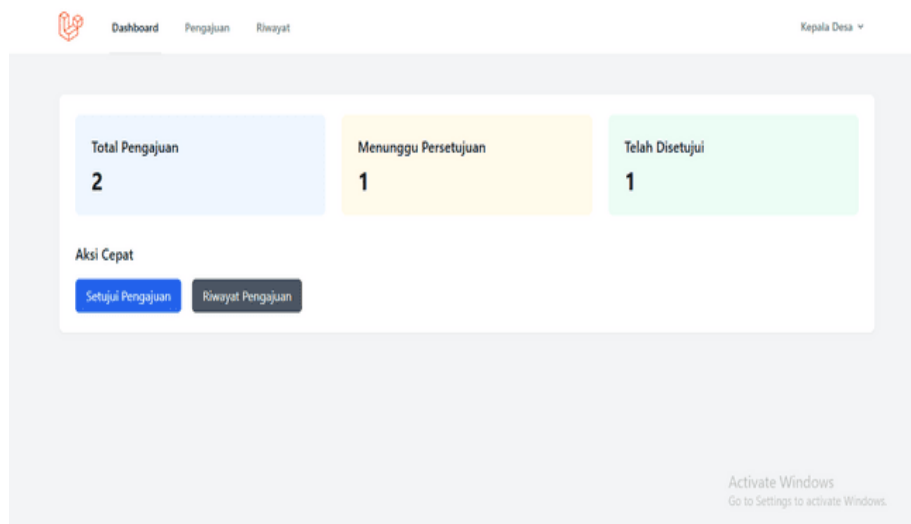


The screenshot shows the 'Admin Desa' interface for verifying a letter request. It features two main data sections: 'Data Pemohon' (Applicant Data) and 'Data Pengajuan' (Request Data). Below these is a 'Status Verifikasi' (Verification Status) dropdown menu with options: 'Pilih Status', 'Pilih Status', 'Teruskan ke Kepala Desa' (highlighted in blue), and 'Kembalikan untuk Perbaikan' (Return for improvement). At the bottom right, there are buttons for 'BATAL' (Cancel) and 'SIMPAN VERIFIKASI' (Save Verification).

Data Pemohon	Data Pengajuan
Nama farell	Jenis Surat Surat Keterangan Domisili
NIK 3371020509980002	Tanggal Pengajuan 20 October 2025 06:30
Alamat Tumpangkrasak, Rt.3 Rw.7, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus	Keperluan Untuk syarat sah tempat tinggal
Tanggal Lahir 07 August 2004	

Gambar 9. Halaman Verifikasi Surat oleh Admin

Halaman verifikasi pengajuan surat oleh admin, dapat memeriksa data pengajuan yang dikirim oleh warga sebelum diteruskan ke tahap persetujuan kepala desa. Admin memiliki opsi untuk menyetujui, menolak, atau mengembalikan pengajuan jika terdapat kesalahan data. Fitur ini membantu memastikan setiap surat yang diproses telah sesuai dengan ketentuan administrasi desa.

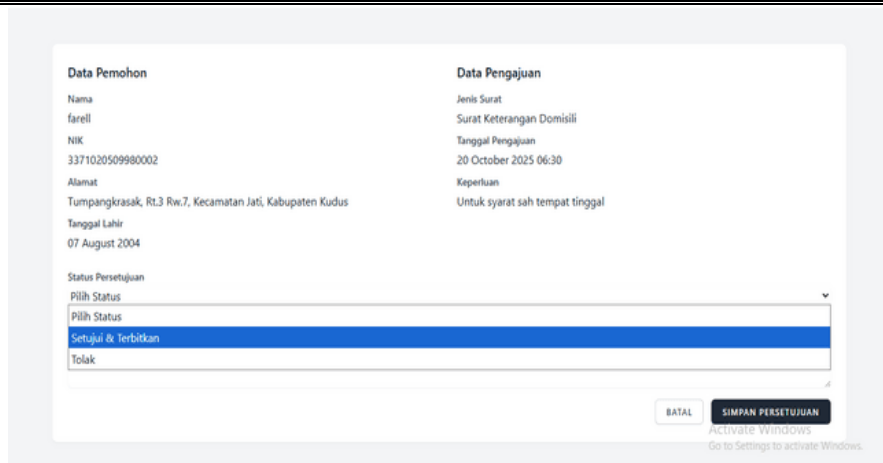


The screenshot shows the 'Kepala Desa' (Village Head) dashboard. It displays three summary cards: 'Total Pengajuan' (Total Requests) with a value of 2, 'Menunggu Persetujuan' (Waiting for Approval) with a value of 1, and 'Telah Disetujui' (Already Approved) with a value of 1. Below these cards is an 'Aksi Cepat' (Quick Action) section with two buttons: 'Setujui Pengajuan' (Approve Request) and 'Riwayat Pengajuan' (Request History).

Total Pengajuan	Menunggu Persetujuan	Telah Disetujui
2	1	1

Gambar 10. Halaman Dashboard Kepala Desa

Halaman dashboard kepala desa yang berfungsi untuk memantau seluruh pengajuan surat yang telah diverifikasi oleh admin. Kepala desa dapat melihat jumlah surat yang menunggu persetujuan dan surat yang sudah disetujui.



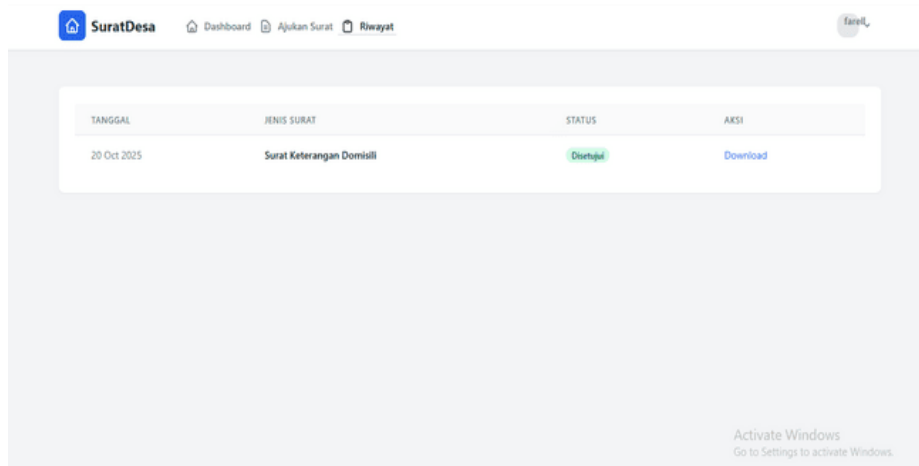
Data Pemohon	Data Pengajuan
Nama farell	Jenis Surat Surat Keterangan Domisili
NIK 3371020509980002	Tanggal Pengajuan 20 October 2025 06:30
Alamat Tumpangkrasak, Rt.3 Rw.7, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus	Keperluan Untuk syarat sah tempat tinggal
Tanggal Lahir 07 August 2004	

Status Persetujuan
Pilih Status
 Pilih Status
 Setujui & Terbitkan
 Tolak

BATAL SIMPAN PERSetujuan

Gambar 11. Halaman Persetujuan Surat

Halaman persetujuan surat oleh kepala desa, di mana setiap pengajuan yang telah diverifikasi oleh admin ditampilkan untuk diperiksa kembali. Kepala desa dapat melihat detail data warga dan jenis surat yang diajukan sebelum memberikan persetujuan. Setelah disetujui, status surat akan otomatis berubah menjadi “disetujui” dan dapat diunduh oleh warga. Fitur ini membantu mempercepat proses pelayanan tanpa memerlukan tanda tangan manual.



TANGGAL	JENIS SURAT	STATUS	AKSI
20 Oct 2025	Surat Keterangan Domisili	Disetujui	Download

Gambar 12. Halaman Riwayat Ajuan Warga (Final)

Pada halaman ini, warga dapat melihat daftar surat yang sudah mendapatkan persetujuan dari kepala desa. Setiap surat dilengkapi dengan informasi jenis surat, tanggal pengajuan, serta status akhir. Warga juga dapat mengunduh surat yang telah disetujui secara langsung dalam format digital dalam bentuk format PDF, sehingga proses pengambilan surat menjadi lebih cepat dan praktis tanpa harus datang ke kantor desa.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pendampingan dan demonstrasi sistem informasi pengajuan surat di Desa Tumpangkrasak, kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Sistem telah berfungsi dengan baik secara teknis dan berhasil didemonstrasikan kepada perangkat desa tanpa kendala berarti. Perangkat desa memberikan tanggapan positif terhadap tampilan sistem yang sederhana dan mudah dipahami. Kegiatan ini memberikan dampak positif berupa peningkatan pemahaman perangkat desa terhadap pentingnya penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi.

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan dan penerapan Sistem Informasi Pengajuan Surat di Desa Tumpangkrasak berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang positif. Sistem yang dikembangkan telah berfungsi secara optimal dan mempermudah proses administrasi surat menyurat, mulai dari pengajuan oleh warga, verifikasi oleh admin, hingga persetujuan kepala desa. Kegiatan ini juga berhasil meningkatkan pemahaman perangkat desa terhadap penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Untuk keberlanjutan kegiatan, perangkat desa disarankan untuk menerapkan sistem ini secara bertahap dalam pelayanan administrasi sehari-hari, melakukan pemantauan rutin, serta mengadakan pelatihan lanjutan agar penggunaan sistem semakin optimal dan mandiri. Kedepannya, kegiatan pengabdian serupa dapat dikembangkan di desa lain dengan menyesuaikan kebutuhan dan kondisi masing-masing wilayah, serta difokuskan pada pengembangan fitur dan integrasi sistem agar dapat mendukung digitalisasi layanan publik di tingkat desa secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh perangkat Desa Tumpangkrasak, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, yang telah memberikan dukungan dan partisipasi selama kegiatan pengabdian masyarakat berlangsung. Bantuan dan kerja sama dari pihak desa merupakan faktor penting dalam keberhasilan kegiatan pendampingan serta penerapan sistem informasi pengajuan surat berbasis web. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, Ibu Noor Latifah, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan selama proses kegiatan ini. Seluruh dukungan tersebut sangat membantu dalam mewujudkan kegiatan pengabdian yang berjalan lancar dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan pelayanan administrasi di Desa Tumpangkrasak.

REFERENSI

- Ardiansyah, H., & Nugroho, S. (2022). Pengembangan sistem surat online untuk pemerintahan desa. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 8(3), 220–228.
- Baskoro, D. A., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. R. (2023). Digitalisasi sistem informasi dan administrasi desa sebagai upaya menuju desa cerdas di Desa Kolam, Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 624–635.
- Kayudin, A., Aulya, S., Puspita, N., & Amalia, D. A. (2023). Digitalisasi administrasi desa: Studi kasus Desa Cikidang Lembang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(2), 77–84.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, M. R. (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.
- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Efektivitas sistem informasi desa (SID) dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 55–66.
- Praseptiawan, M., & Dewi, R. S. (2023). Demonstrasi sistem informasi desa untuk meningkatkan literasi digital perangkat desa Taman Sari. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 50–57.

- Prasetyo, R., & Widodo, B. (2021). Implementasi e-government di wilayah pedesaan menggunakan sistem informasi desa (SID). *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Terapan Indonesia*, 4(1), 55–62.
- Rahmawati, L., & Firmansyah, A. (2023). Peningkatan pelayanan administrasi desa melalui transformasi digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 5(1), 33–41.
- Riyan, A. B., Maulana, M. A., Kholipah, S. A., Janah, H. W., & Ruaesih, E. (2025). Pemanfaatan digitalisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Desa Karang Wangi, Cirebon. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 6(5), 145–152.
- Setiawan, D., & Santoso, A. (2024). Desain dan implementasi sistem pengajuan surat desa berbasis web. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(2), 145–154.
- Sihombing, T., & Lumbantobing, R. D. H. (2024). Adopsi teknologi digital untuk administrasi publik desa: Studi kasus Indonesia. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(4), 22–34.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyuni, E. D., & Lestari, S. (2022). Implementasi sistem informasi administrasi desa Junrejo. *Community Development Journal*, 5(2), 60–68.
- Yudhaswana, Y., & Nuraini, S. (2025). Pemberdayaan masyarakat melalui program desa digital: Pengenalan dan pelatihan sistem informasi desa. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 105–113.
- Zulmasyhur, Z., Setiawan, H. D., & Petrus, L. W. N. (2023). Peningkatan tata kelola melalui transformasi digital. *Jurnal Governansi*, 10(1), 11–19.