



## Pendampingan Melalui Inovasi Google Form Layanan Administrasi Dalam Pelayanan Pada Kantor Desa Purun Kecamatan Penukal Kabupaten Pali

Suchi Aprilhia<sup>1</sup>, Sherin Dinsi Oktaviramni<sup>1</sup>, Deva Septiani<sup>1</sup>, Riza Adelia Suryani<sup>1\*</sup>,  
Rahmat Rafinzar<sup>1</sup>, Januar Eko Aryansah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya, Indonesia

Email\*: [rizaadeliasuryani@fisip.unsri.ac.id](mailto:rizaadeliasuryani@fisip.unsri.ac.id)

### Article History

Received : 11-05-2025  
Revised : 25-05-2025  
Accepted : 27-05-2025

All articles published in *Sriwijaya Journal of Community Empowerment* are licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) (CC-BY-NC).



DOI:

<https://doi.org/10.47753/sjce.v2i1.36>

### Abstract:

*Public services have evolved over time, particularly in the field of information technology, which has opened new opportunities to improve service quality, including in rural areas. This community service aims to enhance the effectiveness of administrative services at the Purun Village Office, Penukal Subdistrict, PALI Regency through a digital innovation based on Google Forms. Prior to the training, administrative services in the village were still carried out manually, with an average services time of 20 minutes. To address this issue, the Village Development Program (PMD) team introduced the use of Google Forms, which allows residents to submit letter requests online, thereby reducing service time to only 5 minutes. The assistance program was conducted by the students of the Village Development Program (PMD) from Sriwijaya University over three days using a participatory method and involved 18 village officials. Pre-test results showed that only 22.2% of participants understood how to use Google Forms. After the training, post-test results indicated a significant increase in understanding, with 88.8% of participants demonstrating improved digital literacy. In addition to accelerating service delivery, Google Forms also ensures data security through encryption and access control features, increasing public trust in the system. This program has received strong support from both the local government and the community and demonstrates a high potential for replication in other areas. With plans for ongoing training involving village heads as information dissemination agents, this initiative shows promising sustainability. This innovation not only addresses the challenge of efficient public service delivery but also strengthens the role of technology in fostering an inclusive and adaptive digital transformation in rural governance.*

**Keywords:** *Digitalization Innovation; Public Services;*



*Assistance.*

**Abstrak:**

Pelayanan publik mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu, terutama pada bidang teknologi informasi yang membuka peluang baru dalam peningkatan kualitas termasuk di pedesaan. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi di Kantor Desa Purun, Kecamatan Penukal, Kabupaten PALI melalui inovasi digital berbasis Google Form. Sebelum pelatihan dilakukan, layanan administrasi desa masih dijalankan secara manual dengan waktu pelayanan rata-rata 20 menit. Untuk menjawab permasalahan tersebut, tim Program Membangun Desa (PMD) memperkenalkan penggunaan Google Form yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan surat secara daring, sehingga waktu pelayanan dapat dipangkas menjadi hanya 5 menit. Kegiatan pendampingan dilaksanakan oleh mahasiswa Program Membangun Desa (PMD) Universitas Sriwijaya selama tiga hari dengan metode partisipatif dan diikuti oleh 18 perangkat desa. Hasil pre-test menunjukkan bahwa hanya 22,2% peserta memahami penggunaan Google Form. Setelah pelatihan, hasil post-test menunjukkan angka pemahaman meningkat menjadi 88,8%. Hal ini membuktikan bahwa pelatihan mampu meningkatkan literasi digital perangkat desa secara signifikan. Selain mempercepat pelayanan, Google Form juga menjamin keamanan data melalui fitur enkripsi dan kontrol akses, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini. Program ini telah mendapatkan dukungan penuh dari pemerintah dan masyarakat desa, serta menunjukkan potensi kuat untuk direplikasi di wilayah lain. Dengan rencana pelatihan berkelanjutan yang melibatkan kepala dusun sebagai agen penyebaran informasi, program ini memiliki prospek keberlanjutan yang tinggi. Inovasi ini tidak hanya menjawab tantangan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat peran teknologi dalam transformasi digital desa yang inklusif dan adaptif.

**Kata Kunci:** Inovasi Digitalisasi; Pelayanan Publik; Pendampingan.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat wajib bertanggung jawab serta terus berusaha dalam memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik (Susanto et al., 2024).

Tahap pertama dalam pengembangan layanan publik dan administrasi salah satunya terdiri dari pembuatan situs web yang dapat menginformasikan tentang ketersediaan dan kualifikasi layanan (Marchese et al., 2002). Efektivitas implementasi terkait *e-government* dievaluasi melalui pengukuran komprehensif dari berbagai indikator yang mencerminkan kinerja teknis dan kualitas pengiriman layanan (Anas, 2024). Dampak jangka panjang dari adopsi *e-government* sendiri sangat signifikan. *E-government* dalam pelayanan telah terbukti meningkatkan efisiensi dan mempermudah pengelolaan data dan meningkatkan partisipasi publik (Wijaya et al., 2024).

Inklusivitas digital mengacu pada desain layanan digital yang memenuhi beragam kebutuhan pengguna, memastikan bahwa semua individu, terlepas dari kemampuan, dapat mengakses dan menggunakan informasi secara efektif. Inklusivitas bukan sekadar kewajiban moral atau legal, tetapi juga merupakan tanggung jawab sosial yang mendorong keterlibatan setara dalam berbagai aspek kehidupan sosial (Oliver, 1990). Akses informasi yang mudah memperkuat peran penyandang disabilitas dalam berpartisipasi dalam program pemerintah, menyuarakan hak-hak mereka, serta memperoleh manfaat dari layanan publik. Ketersediaan layanan ini menjadi semakin krusial seiring berkembangnya masyarakat digital, di mana platform digital kerap menjadi satu-satunya jalur untuk mengakses layanan pemerintahan (Malu & Findlater, 2016).

Dalam proses pengembangan, Desa Purun merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Penukal, Kabupaten PALI, Provinsi Sumatera Selatan, yang saat ini berada dalam tahap pengembangan mencakup infrastruktur, sumber daya, serta pelayanan. Dalam proses pengembangannya, desa ini berupaya mengedepankan prinsip inklusivitas agar seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat pembangunan secara adil dan merata. Berdasarkan data terbaru, Desa Purun dihuni oleh 4.160 jiwa yang tersebar dalam 1.097 Kepala Keluarga (KK).

**Tabel 1.** Data Jumlah Penduduk Desa Purun

NO	NAMA DUSUN	JUMLAH		JUMLAH	JUMLAH KK
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN		
1	I	274	320	594	164
2	II	247	251	498	126



3	III	275	297	572	147
4	IV	212	197	409	117
5	V	222	236	458	132
6	VI	210	200	410	102
7	VII	180	179	359	101
8	VIII	223	233	456	106
9	IX	203	201	404	102
<b>JUMLAH</b>		<b>2046</b>	<b>2114</b>	<b>4160</b>	<b>1097</b>

**Sumber:** Olahan penulis

Dengan jumlah penduduk yang cukup besar, kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi yang cepat, akurat, dan efisien menjadi semakin penting. Penulis menganalisis data di Kantor Desa Purun dengan jumlah 20 surat keluar perminggu hingga 80 surat perbulan, penulis juga menganalisis mengenai durasi pelayanan manual sebelum adanya inovasi Google Form yaitu 20 menit dalam pembuatan satu surat. Hal ini menjadi kendala karena menyebabkan penumpukan antrian dan kurangnya efisiensi waktu. Karena itu, penulis dengan memanfaatkan kemajuan teknologi membuat inovasi terkait sistem pelayanan berbasis *online*, pelayanan kepada masyarakat melalui Google Form.

Google Form adalah layanan website gratis dari Google yang memungkinkan pengguna membuat formulir, kuesioner, survei, atau tes secara *online*. Dengan menggunakan layanan administrasi Google Form, pembuatan surat yang awalnya membutuhkan waktu 20 menit kini hanya membutuhkan waktu 5 menit dalam pembuatan satu surat. Google Form dapat digunakan di browser seluler yang sudah pasti tersedia dalam gadget masyarakat Desa Purun. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan efisiensi waktu dan penumpukan antrian terhadap pelayanan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat di Kantor Desa Purun.

## **METODE**

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode pendampingan partisipatif yang mengedepankan praktik langsung dan kolaborasi antara tim pelaksana dan perangkat desa. Pendampingan dilaksanakan selama tiga hari berturut-turut dan melibatkan 18 peserta yang terdiri dari perangkat Desa Purun. Kegiatan ini dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu: (1) hari pertama untuk pengenalan konsep dan urgensi transformasi digital dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan Google Form, (2) hari kedua untuk pelatihan teknis pembuatan, pengelolaan, dan pemanfaatan Google Form dalam sistem administrasi desa, serta (3) hari ketiga sebagai sesi pasca-pelatihan yang mencakup simulasi pelayanan, diskusi masalah teknis, dan evaluasi keterampilan peserta.

Untuk mengukur efektivitas pelatihan, digunakan instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test* guna menilai peningkatan pemahaman teknis peserta. Selain itu, kuesioner kepuasan dan wawancara terbuka digunakan untuk memperoleh data kualitatif terkait



pengalaman dan persepsi peserta terhadap penggunaan Google Form sebagai sarana layanan publik. Indikator efektivitas mencakup peningkatan skor dari *pre-test* ke *post-test*, serta pendapat peserta terkait kemudahan dalam pemanfaatan sistem digital tersebut.

Landasan metodologis kegiatan ini merujuk pada pendekatan pelatihan partisipatif berbasis teknologi yang telah terbukti efektif dalam pengembangan kapasitas komunitas lokal.

## **HASIL**

### ***Respon Pemerintah Terhadap Layanan Google Form***

Pemerintah Desa Purun terutama Kepala Desa dan perangkat Desa Purun memberikan respon serta apresiasi yang tinggi terhadap penggunaan Google Form yang merupakan hasil inovasi dari penulis. Pemerintah Desa menilai bahwa penerapan layanan digital ini sangat membantu dalam mempercepat proses pengumpulan data secara efisien dan meminimalkan waktu yang dibutuhkan. Inovasi ini dianggap sejalan dengan perkembangan teknologi masa kini, serta menjadi cerminan bahwa Program Membangun Desa (PMD) Universitas Sriwijaya hadir sebagai inisiator perubahan yang mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan pendekatan inovatif dan solutif.

Abdul Awam selaku Kepala Dusun II Desa Purun dalam sosialisasi pengenalan konsep dan urgensi transformasi digital melalui Google Form menyatakan, “Dengan adanya inovasi dari mahasiswa dalam Program Membangun Desa, terdapat peningkatan pemahaman perangkat desa dalam mengoperasikan Google Form sehingga mempermudah pelayanan untuk masyarakat dalam urusan administrasi.”

Pandangan positif dari pihak perangkat Desa Purun ini sekaligus menunjukkan kepercayaan terhadap peran aktif mahasiswa dalam mendukung proses pembangunan yang lebih adaptif, modern dan berorientasi pada keberlanjutan jangka panjang untuk Desa Purun. Setelah dilakukannya pelatihan teknis pembuatan, pengelolaan, dan pemanfaatan Google Form dalam sistem administrasi desa.

### ***Review Masyarakat Terhadap Inovasi Layanan Berbasis Google Form***

Respon yang diberikan oleh Masyarakat terhadap layanan Google Form yang merupakan hasil inovasi dari Mahasiswa/i Program Membangun Desa (PMD) Universitas Sriwijaya sangatlah positif. Masyarakat menyambut baik penggunaan layanan ini karena dirasa mampu memberikan kemudahan dalam melakukan pengisian data secara cepat dan efisien tanpa harus datang ke Kantor Desa Purun. Inovasi ini dinilai relevan dengan perkembangan teknologi saat ini dan menjadi bukti nyata bahwa Mahasiswa/i PMD Universitas Sriwijaya tidak hanya hadir sebagai pelaksana program, tetapi juga sebagai aktor perubahan yang peka terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu menghadirkan solusi berbasis teknologi yang aplikatif. Tanggapan positif ini juga mencerminkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kontribusi nyata mahasiswa dalam

mendukung pembangunan desa yang lebih modern, inklusif dan berkelanjutan.

### **Tabel dan Diagram Hasil Layanan Google Form**

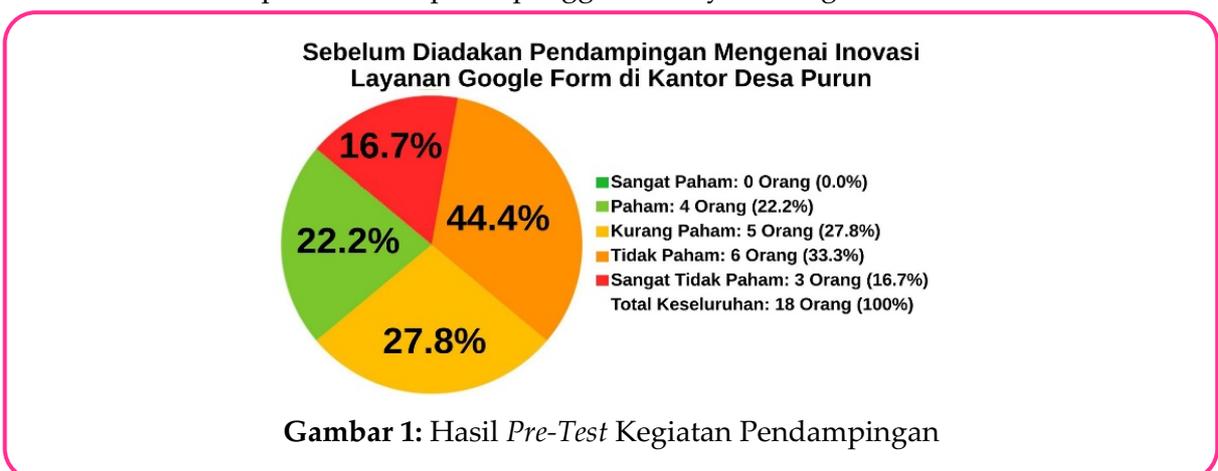
Pelatihan teknis pembuatan, pengelolaan, dan pemanfaatan Google Form dalam sistem administrasi desa dilakukan setelah dilaksanakannya sosialisasi pengenalan konsep pelayanan publik berbasis Google Form. Untuk mengetahui tingkat pemahaman awal perangkat Desa Purun, dilakukan pre-test melalui instrumen survei.

**Tabel 2.** Hasil *Pre-Test* Kegiatan Pendampingan

Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Paham	0	0.0%
Paham	4	22.2%
Kurang Paham	5	27.8%
Tidak Paham	6	33.3%
Sangat Tidak Paham	3	16.7%
Total	18	100%

**Sumber:** Olahan penulis

**Tabel 2** hasil *pre-test* menunjukkan bahwa sebelum dilakukan kegiatan pendampingan dan pelatihan, pemahaman perangkat desa terhadap penggunaan layanan Google Form masih tergolong rendah. Dari 18 peserta, sebanyak 3 orang (16,7%) menyatakan sangat tidak paham, 6 orang (33,3%) tidak paham, dan 5 orang (27,8%) kurang paham. Sementara itu, hanya 4 orang (22,2%) yang menyatakan paham, dan tidak ada peserta yang menyatakan sangat paham. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta masih belum memahami secara optimal konsep dan penggunaan layanan digital dalam administrasi desa.



Setelah kegiatan sosialisasi dan pendampingan terkait penggunaan Google Form dilaksanakan, terjadi peningkatan yang sangat signifikan dalam tingkat pemahaman perangkat Desa Purun terhadap penggunaan layanan digital ini.



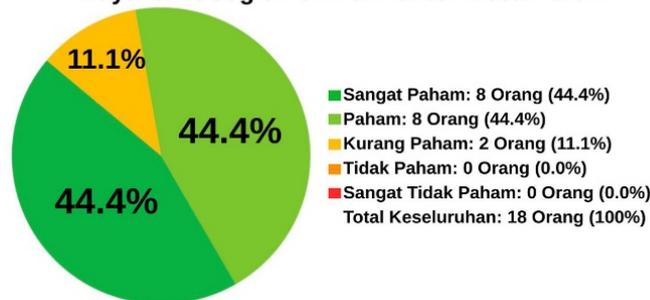
**Tabel 3.** Hasil *Post-Test* Kegiatan Pendampingan

Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Paham	8	44.4%
Paham	8	44.4%
Kurang Paham	2	11.1%
Tidak Paham	0	0.0%
Sangat Tidak Paham	0	0.0%
Total	18	100%

**Sumber:** Olahan penulis

Tabel 3 hasil post-test mencerminkan peningkatan signifikan dalam pemahaman perangkat desa setelah mengikuti kegiatan pendampingan. Dari total 18 peserta, 8 orang (44,4%) menyatakan sangat paham dan 8 orang (44,4%) menyatakan paham terhadap penggunaan layanan Google Form. Hanya 2 orang (11,1%) yang masih berada pada kategori kurang paham, dan tidak ada peserta yang menyatakan tidak paham atau sangat tidak paham. Hasil ini menunjukkan keberhasilan kegiatan pendampingan dalam meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam mengakses dan mengelola layanan administrasi digital.

**Setelah Diadakan Pendampingan Mengenai Inovasi Layanan Google Form di Kantor Desa Purun**



**Gambar 2:** Hasil *Post-Test* Kegiatan Pendampingan

## PEMBAHASAN

### *Perbandingan Layanan Manual dan Efektivitas Pendampingan pada Layanan Google Form*

Dalam institusi, teknologi merupakan salah satu kebutuhan dalam memperlancar pekerjaan administrasi pelayanan di pemerintahan. Peningkatan layanan administrasi dapat dilakukan melalui media teknologi yang berkembang hingga zaman sekarang. Di kantor Desa Purun, layanan administrasi masih menggunakan layanan manual. Masyarakat yang datang ke kantor desa menunggu pembuatan surat dari staf desa hingga syarat-syarat yang diperlukan dalam pembuatan surat masih dilakukan secara manual menjadi contoh bahwa



layanan administrasi di kantor Desa Purun masih tergolong layanan administrasi manual.

Melihat kondisi tersebut, penulis memperkenalkan solusi digital berupa penggunaan Google Form sebagai media layanan administrasi. Inovasi ini memungkinkan masyarakat mengisi data dan memilih jenis surat atau layanan pengaduan yang dibutuhkan secara online. Setelah formulir terkirim, staf desa akan menyiapkan surat, lalu menghubungi warga untuk mengambilnya, menghilangkan masalah menunggu lama di kantor desa.

Pemerintah Desa Purun menyambut positif inovasi ini karena terbukti efektif dalam mempercepat proses pelayanan, menghemat waktu, dan meningkatkan akurasi pengumpulan data. Inisiatif ini sejalan dengan transformasi digital di sektor publik dan menunjukkan peran aktif tim pengabdian dalam merespons kebutuhan lokal.

#### *Analisis SWOT Penggunaan Inovasi Layanan Administrasi Google Form di Kantor Desa Purun*

Implementasi layanan digital seperti Google Form perlu dibarengi dengan pendampingan yang terstruktur agar pemanfaatannya maksimal. Kendala seperti keterbatasan literasi digital, akses internet yang belum merata, serta resistensi terhadap perubahan harus diidentifikasi dan ditangani secara komprehensif. Selain itu, keberhasilan program ini juga diukur dari sejauh mana pihak desa dapat: (1) mengoperasikan Google Form secara mandiri, (2) menyelesaikan layanan surat menyurat secara digital, serta (3) mensosialisasikan sistem baru ini kepada masyarakat luas.

Dengan indikator tersebut, efektivitas pendampingan tidak hanya dinilai dari penggunaan teknologinya, tapi juga dari peningkatan kapasitas SDM desa.

**Tabel 4.** Analisis SWOT Penggunaan Inovasi Layanan Administrasi Google Form di Kantor Desa Purun

<b>Kekuatan</b>	<b>Kelemahan</b>	<b>Peluang</b>	<b>Ancaman</b>
Meningkatkan efisiensi	Akses internet yang kurang stabil	Perluasan cakupan layanan	Beberapa masyarakat yang masih enggan beralih dari sistem manual ke sistem digital karena kebiasaan lama dan menganggap susah.
Meningkatkan pemahaman digital perangkat desa	Tidak semua masyarakat memiliki gadget	Model replikasi untuk desa lain	Jika tidak dikelola dengan baik, data pribadi masyarakat yang masuk ke dalam sistem bisa berpotensi bocor atau disalahgunakan.
Mudah diakses	Keterbatasan masyarakat dalam memahami layanan Google	Mendorong transformasi digital desa	



---

	Form
Mempercepat pelayanan ke Masyarakat	Kendala teknis seperti mati listrik
Google Form dilengkapi dengan protokol keamanan tinggi.	

---

**Sumber:** Olahan penulis

Sebagai bentuk tindak lanjut dari pendampingan yang telah dilakukan kepada perangkat desa, akan dirancang pelatihan lanjutan yang dilakukan secara berjenjang. Pelatihan ini akan melibatkan para Kepala Dusun (Kadus) dalam penyebarluasan pemahaman kepada masyarakat di wilayahnya masing-masing. Harapannya, seluruh lapisan masyarakat di Desa Purun, termasuk yang memiliki keterbatasan literasi digital, dapat memahami dan memanfaatkan layanan administrasi berbasis Google Form secara aman dan mudah. Dengan keterlibatan aktif perangkat wilayah, diharapkan penyebarluasan informasi dan keterampilan penggunaan layanan digital dapat merata dan berkelanjutan.

Selain itu, keberhasilan implementasi inovasi ini di Desa Purun menunjukkan potensi besar untuk direplikasi di desa-desa lain, khususnya di wilayah Kabupaten PALI. Inovasi ini dapat menjadi model percontohan dalam percepatan digitalisasi layanan administrasi desa yang sederhana, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

### ***Profil Umum Layanan Google Form***

Google Form administrasi ini dirancang dengan tujuan agar mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan berbagai jenis surat di kantor desa, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Usaha dan berbagai surat keterangan lainnya. Inovasi yang dihadirkan oleh mahasiswa Program Membangun Desa Universitas Sriwijaya juga mampu mengatasi kebutuhan masyarakat mengenai layanan pengaduan atau masalah yang perlu ditindaklanjuti oleh pemerintah desa. Permasalahan yang dimaksud adalah seperti kasus kekerasan dalam rumah tangga, hutang piutang dan lain sebagainya.

Dalam segi keamanan data pengguna, *barcode* layanan tidak akan menyebar luaskan data pribadi yang telah tersimpan dan terkirim. Google Form sebagai bagian dari ekosistem Google Workspace, telah dilengkapi dengan protokol keamanan tinggi seperti enkripsi data dalam proses transmisi (TLS/SSL), kontrol akses pengguna, serta fitur pengaturan privasi. Perangkat desa yang berperan sebagai admin dapat mengatur agar hanya pihak tertentu yang dapat mengakses data, sehingga data pribadi masyarakat tetap aman dan tidak disalahgunakan.



bit.ly/SURATPURUN

**Gambar 3:** Barcode Layanan Surat Purun

### *Proses Sosialisasi Google Form*

Proses sosialisasi ini dilakukan pada tanggal 28 Februari 2025 di Kantor Desa Purun, Kecamatan Penukal, Kabupaten PALI, pada pukul 14.00 WIB hingga selesai. Proses pendampingan yang dilakukan oleh kelompok Program Membangun Desa Universitas Sriwijaya seperti pada Gambar 4 mendapatkan antusias serta respon yang baik dari jajaran pemerintah Desa Purun sebagai target utama dalam proses pendampingan yang dilakukan.



**Gambar 4:** Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Inovasi Layanan Google Form Bersama Pemerintah Desa

### *Tata Cara Penggunaan Google Form*

1. Langkah Pertama

Scan *barcode* yang telah tersedia di kantor desa seperti pada [Gambar 3](#) atau bisa juga dengan mengetik bit.ly/SURATPURUN.

2. Langkah Kedua

Setelah melakukan pemindaian pada *barcode* atau mengetik link yang tersedia, akan segera diarahkan memilih akun Google Mail yang akan digunakan untuk mengakses Google Drive nantinya.



3. Langkah Ketiga

Setelah memilih akun, akan muncul tampilan beberapa opsi surat pelayanan publik. Sesuaikan dengan kebutuhan surat yang diperlukan.

4. Langkah Keempat

Setelah memilih salah satu surat, akan ditunjukkan dalam Google Form terkait mengenai syarat apa saja yang perlu disiapkan untuk mengisi formulir tersebut.

5. Langkah Kelima

Setelah menyiapkan beberapa data yang dibutuhkan, masyarakat kemudian dapat mengklik fitur salin link yang sudah diberi tanda dan tertera pada gambar berikut. Kemudian, masyarakat hanya perlu menyalin link tersebut ke pencarian *website*.

6. Langkah Keenam

Langkah selanjutnya, akan muncul tampilan form yang dapat diisi dan kirimkan apabila datanya sudah diisi dengan baik.

7. Langkah Ketujuh



**Gambar 5:** Halaman Contact Person Staf Kantor Desa

Pada langkah ini akan muncul tampilan formulir telah terkirim seperti **Gambar 5**. Masyarakat hanya perlu mengklik fitur pesan yang ditandai dan sudah dibuat dalam bentuk *link* dengan pesan otomatis.

8. Langkah Kedelapan

Langkah selanjutnya, masyarakat akan diarahkan ke laman *personal contact* perangkat desa dan mengirimkan pesan otomatis yang tertera.



#### 9. Langkah Kesembilan

Setelah mengabari perangkat desa, nantinya perangkat desa akan mengecek pada Google Form dan memeriksa data yang telah dikirimkan.

#### 10. Langkah Kesepuluh

Setelah dilakukan pengecekan dan semua data sudah tepat, staf desa akan langsung membuat surat untuk keperluan masyarakat yang bersangkutan.

#### 11. Langkah Kesebelas

Staf desa akan menghubungi masyarakat yang bersangkutan untuk memberi tahu bahwa surat sudah selesai dan masyarakat sudah dapat mengambil surat keperluan dari kantor desa.

### KESIMPULAN

Kesimpulan terhadap Pendampingan bersama Pemerintah Desa Purun dalam penerapan layanan administrasi berbasis Google Form menunjukkan hasil yang positif. Pendampingan penggunaan Google Form di Kantor Desa Purun berhasil meningkatkan kualitas layanan administrasi yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Inovasi ini mempersingkat waktu pembuatan surat dari 20 menit menjadi hanya 5 menit, sehingga mampu mengurangi antrean dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Program ini juga menjadi solusi tepat dalam menjawab kebutuhan pelayanan yang cepat, efisien, dan berbasis digital.

Efektivitas pelatihan terbukti dari peningkatan pemahaman perangkat desa terhadap penggunaan Google Form. Sebelum pelatihan, hanya 22,2% peserta yang memahami layanan ini, namun setelah pelatihan, angka tersebut meningkat drastis menjadi 88,8%. Metode pelatihan partisipatif yang menggabungkan teori dan praktik terbukti mampu mendorong perangkat desa untuk lebih terbuka dalam mengadopsi teknologi.

Selain memberikan kemudahan, Google Form juga menjamin keamanan data pengguna melalui fitur enkripsi dan kontrol akses. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya efisien, tetapi juga aman. Keberhasilan inovasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat desa sangat mungkin dilakukan dan dapat menjadi model percontohan bagi wilayah lain yang ingin meningkatkan pelayanan publik secara modern dan inklusif.

Meskipun program pendampingan ini menunjukkan hasil yang positif, terdapat beberapa kekurangan yang perlu dicatat. Salah satunya adalah ketergantungan pada jaringan internet yang stabil, yang belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Desa Purun. Selain itu, masih terdapat sebagian kecil perangkat desa yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan sistem digital, terutama mereka yang kurang terbiasa menggunakan perangkat berbasis teknologi. Untuk program pengabdian selanjutnya, diharapkan dilakukan pendampingan berkelanjutan secara berkala agar keterampilan digital



perangkat desa dapat terus ditingkatkan. Selain itu, pengembangan layanan dengan sistem minim internet juga bisa menjadi solusi bagi desa-desa lain dengan keterbatasan akses.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Desa desa Purun, Jajaran Pemerintah Desa yang turut membimbing serta membantu kegiatan Pengabdian dalam Program Membangun Desa kami di Desa Purun. Serta terima kasih kepada dosen pemimbing kami dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam proses pengabdian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Afiyah, S. (2024). The Impact of E-Government Services, Citizen Participation, and Transparency on Public Trust in Government. *Global International Journal of Innovative Research*, 2(6), 1246–1261. <https://doi.org/10.59613/global.v2i6.200>
- Akib, K. (2023). Pengelolaan Arsip Pemerintah Desa untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat ...*, 3(2), 1981–1983.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Anas, M. (2024). the Effectiveness of Community Participation in Improving the Quality of Public Services: A Case Study Of The Makassar City Government. 5(1), 1050–1057. <https://doi.org/doi.org/10.62951/ijss.v1i4.197>
- Asmana, A. T., Rohmaningtyas, N., Ningsih, N. M., Nurariyanti, D., & Doloh, M. S. (2022). Pelatihan Penggunaan Website Anybook Sumengko sebagai Penunjang Pelayanan Publik Warga Desa Sumengko. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 238–243. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v3i2.106>
- Charolina, O., Dwisnu, E., Marsa, S., Riandita, N., & Rahayu, N. (2024). Pelatihan Pengenalan Aplikasi Digital Layanan Desa (Kajian Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Whatsapp Grup dan Google Form di Desa Bajak II Bengkulu Tengah). *Jurnal Semarak Mengabdi*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.56135/jsm.v3i1.152>
- Deni, D., Ardiyanto, F., Sinyo, Mawar, & Andriyani, L. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa. *Qardhul Hasan: Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 122–132. <https://doi.org/10.30997/qh.v11i1.18701>
- Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354-363.
- Ikhsan, A. N., Alifian, R. S., & Astri, D. N. (2022). Pelatihan penggunaan Google Form dan Google Drive untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di desa Karangnangka. Selaparang: *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(3), 1199–1200. <https://doi.org/10.31294/jcse.v6i3.35236>
- Kabuam, W., Kebubun, R. J. M., & Hombore, E. . (2025). Penguatan Manajemen Pemerintahan Kampung: Strategi Tata Kelola Dan Pelayanan Publik Di Kampung Kelapa Lima Merauke. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat*



- (AMPOEN): *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 1461–1470.  
<https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i3.3129>
- Kusmira, M., Purnia, D. S., Supriadi, D., & Adiwisastro, M. F. (2022). Sistem administrasi desa Cintaraja (SIMISDA). *Jurnal Warta Pengabdian Masyarakat Nusantara (JW-Abdinus)*, 1(1), 18–21.
- Maladevi, S. (2022). Implementation of Agile Governance Principles Through the Village/Township Monograph Digitization Program in Bantaeng Regency. *Iapa Proceedings Conference*, 322. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2022.704>
- Malu, M., & Findlater, L. (2016). Toward accessible health and fitness tracking for people with mobility impairments. *PervasiveHealth: Pervasive Computing Technologies for Healthcare*, 2016-May. <https://doi.org/10.4108/eai.16-5-2016.2263329>
- Marchese, M., Jacucci, G., Martin, M., Wessels, B., Dittrich, Y., & Eriksén, S. (2002). A participatory design approach for the development of support environments in e-Government services to citizens. *Pdc*, June, 311–316.  
<http://ojs.ruc.dk/index.php/pdc/article/view/273>
- Mardianto, M., Rafinzar, R., Ismail, R. G., Khairunnas, K., & Putri, E. P. (2025). Pelatihan dan pendampingan penyusunan rencana strategis dan manajemen program bagi organisasi kepemudaan. *Rengganis: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 56–57.
- Masito, F., Komalasari, Y., Idyaningsih, N., Hamzah, S., & Winarto, H. (2022). Measurement the Level of Service Satisfaction of the Center for Research and Community Service. *Airman: Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 5(2), 127–134.  
<https://doi.org/10.46509/ajtk.v5i2.288>
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155.  
<https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Muslihudin, M., Suyono, Renaldo, R. (2022). Pengabdian Kepada Masyarakat Pelatihan Pemanfaatan Website Desa dan Internet Dasar pada Pekon Bumi Ayu Kecamatan Pagelaran. *Jurnal PkM Pemberdayaan Masyarakat*, 3(3), 91-98.
- Nadjib, A., Khairunnas, K., Rafinzar, R., & Nurillah, I. (2023). Sosialisasi politik pemilih pemula melalui kegiatan bedah film dan focus group discussion di desa Burai. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 1297–1310.  
<https://doi.org/10.20527/btjpm.v5i3.7983>
- Oliver, C. (1990). Determinants of interorganizational relationships: Integration and future directions. *The Academy of Management Review*, 15 (2), 241–265.  
<https://doi.org/10.2307/258156>
- Sesana, I. P. (2020). Efektivitas penggunaan aplikasi Google Form dalam pelaksanaan PAT berbasis online di SMKN 1 Tembuku. *Widyadewata: Jurnal Balai Diklat Keagamaan Denpasar*, 3.
- Setiajit, S. B., Permana, I., Ikhsan, M., & Pratama, R. A. (2023). Penerapan Sistem Administrasi Online Pada Masyarakat Desa Pacalan Berbasis Aplikasi Google. *Abdi Masya*, 4(2), 142-147. <https://doi.org/10.52561/abma.v4i2.278>
- Susanto, Y., Hairani, W., Dwisnu, E., Tinggi, S., Administrasi, I., Desa, P., Donok, T., Haji, K. B., & Tengah, K. B. (2024). Pelatihan Penerapan Sistem Administrasi Digital Pada Masyarakat Desa Talang Donok Kecamatan Bang Haji Kabupaten Bengkulu Tengah The



Suchi Aprilhia, Sherin Dinsi Oktaviramni, Deva Septiani<sup>1</sup>, Riza Adelia Suryani,  
Rahmat Rafinzar, Januar Eko Aryansah  
*Pendampingan Melalui Inovasi Google Form Layanan Administrasi Dalam Pelayanan  
Pada Kantor Desa Purun Kecamatan Penukal Kabupaten Pali*

- Training on the Implementation of Digital Administration Systems in the Community of Talang Donok Village, Bang Haji Subdistrict, Central Bengkulu Regency. 3, 55–60.
- Yanti, P. C., & Ginantra, N. L. W. S. R. (2022). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Batuaji Tabanan Melalui Kegiatan Pelatihan Google Form. *TERANG*, 5(1), 64–73. <https://doi.org/10.33322/terang.v5i1.1859>
- Wargadinata, B., Supyan, I. B., Azhar, & Maryam, N. S. (2025). Sosialisasi Peran Perangkat Desa Sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik: Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(3), 339–343. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i3.393>
- Wijaya, S., Alfitri, Thamrin, M. H., & Salya, D. H. (2024). The Impact of Electronic Government Policy on Transparency and Accountability in Public Services. *International Journal of Science and Society*, 6(2), 411–421. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i2.1157>

