

Penguatan Sumber Daya Manusia Desa Buruan melalui Peningkatan Pelayanan Administrasi dan Etika Publik

Ni Made Satya Utami¹, I Ketut Setia Sapta², Ni Luh Darmiyanti³

^{1,2,3} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Indonesia

Received : 04 September 2026, Revised : 25 September 2026, Published : 01 Oktober 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Ni Made Satya Utami

E-mail: satyakesawa@unmas.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan administrasi desa ditentukan oleh kapasitas aparatur dalam mengelola arsip, menyediakan informasi, serta menerapkan etika publik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu penataan arsip administrasi, ketersediaan media informasi pelayanan, pelaksanaan pelayanan administrasi, serta pemahaman etika dalam pelayanan publik. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Buruan, Gianyar (23 Juli–28 Agustus 2026) dilaksanakan melalui 4 program utama, yaitu penataan arsip administrasi desa, pembuatan media informasi pelayanan, pendampingan pelayanan administrasi desa, serta edukasi etika pelayanan publik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur Desa Buruan dalam mendukung pelayanan administrasi yang lebih tertib, efektif, informatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Metode & Program: Pelaksanaan dilakukan melalui tahapan observasi, identifikasi masalah, penyusunan program, implementasi, dan evaluasi. Hasil & Dampak: intervensi menunjukkan peningkatan signifikan pada penataan arsip (65% menjadi 95%), efektivitas pendampingan pelayanan (60% menjadi 90%), ketersediaan media informasi (45% menjadi 85%), serta pemahaman etika pelayanan publik (70% menjadi 95%). Seluruh program terealisasi 100% dan terbukti efektif dalam memperkuat kapasitas aparatur serta meningkatkan mutu pelayanan administrasi secara berkelanjutan. Hal ini berkontribusi langsung terhadap terciptanya pelayanan publik yang tertib, informatif, dan profesional.

Kata kunci - aparatur desa, etika publik, Desa Buruan, pelayanan administrasi, sumber daya manusia

Abstract

The quality of village administrative services depends on village officials' capacity to manage records, provide information, and uphold public service ethics. However, several areas still need improvement, namely the organization of administrative records, the availability of service information materials, the delivery of administrative services, and understanding of public service ethics. The Community Service Activity in Buruan Village, Gianyar (July 23–August 28, 2026) was carried out through four main programs: organizing village administrative records, creating service information media, assisting with village administrative services, and educating on public service ethics. This initiative aims to improve the quality of human resources among Buruan Village officials to support more organized, effective, and informative administrative services oriented toward high-quality public service. Methods & Programs: The team implemented the initiative through the following stages: observation, problem identification, program design, implementation, and evaluation. Results & Impact: The intervention demonstrated significant improvements in record organization (from 65% to 95%), the effectiveness of service assistance (from 60% to 90%), the availability of information materials (from 45% to 85%), and understanding of public service ethics (from 70% to 95%). All programs were fully implemented and proved effective in strengthening government officials' capacity and continuously improving the quality of

administrative services. This directly contributed to creating orderly, informative, and professional public services.

Keywords - administrative services, Buruan Village, human resources, public ethics, village officials, village officials, public ethics, Buruan Village, administrative services, human resources

How To Cite : Utami, N. M. S. ., Sapta, I. K. S. ., & Darmiyanti, N. L. . (2026). Penguatan Sumber Daya Manusia Desa Buruan melalui Peningkatan Pelayanan Administrasi dan Etika Publik. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 3(12), 1141-1157. <https://doi.org/10.59837/fxmx3t47>

Copyright ©2026 Ni Made Satya Utami, I Ketut Setia Sapta, Ni Luh Darmiyanti

PENDAHULUAN

Pemerintah desa merupakan penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan administrasi desa tidak hanya ditentukan oleh terselesainya kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengelola administrasi, memberikan informasi secara jelas, melaksanakan prosedur pelayanan secara efektif, serta menerapkan etika pelayanan publik (Felomena & Prasetyo, 2024). Kapasitas sumber daya manusia aparatur menjadi salah satu unsur penting karena aparatur merupakan pihak yang secara langsung menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat (Utami et al., 2024). Selain itu, pengelolaan administrasi yang tertib diperlukan untuk mendukung efektivitas pelayanan karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi dan bukti pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang perlu dikelola secara sistematis (Lestari et al., 2025).

Pengelolaan administrasi merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena dokumen menjadi bagian penting dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Pengelolaan arsip yang sistematis dapat mendukung ketersediaan informasi, memudahkan penelusuran dokumen, serta meningkatkan efektivitas pekerjaan administrasi (Prasetyo & Widiyawati, 2022). Penelitian mengenai sistem kearsipan di kantor desa juga menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik berhubungan dengan efektivitas tata kelola administrasi karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi dalam pelaksanaan pekerjaan dan pengambilan keputusan (Jamaluddin et al., 2023). Selain itu, pengelolaan arsip yang belum optimal dapat berdampak pada efisiensi organisasi dan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Aslindar et al., 2025).

Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar merupakan salah satu wilayah yang dalam pelaksanaan pelayanan administrasinya masih memiliki beberapa aspek yang perlu diperkuat. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan aparatur desa, ditemukan bahwa pengelolaan arsip administrasi masih memerlukan penataan agar dokumen lebih terstruktur dan mudah ditelusuri. Pelaksanaan pelayanan administrasi juga masih memerlukan penguatan melalui pendampingan secara langsung. Di sisi lain, ketersediaan media informasi pelayanan belum optimal sehingga informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, dan prosedur perlu disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami masyarakat. Pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan publik juga masih perlu diperkuat, khususnya dalam menerapkan sikap profesional, komunikasi, kesopanan, tanggung jawab, serta orientasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan desa tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis aparatur, tetapi juga dengan dukungan sistem administrasi dan informasi dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian mengenai pelayanan pemerintah desa menunjukkan bahwa keterbatasan kualitas sumber daya aparatur, fasilitas, kedisiplinan, serta prosedur pelayanan dapat menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Safitri et al., 2022). Penelitian lain menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga penguatan kemampuan aparatur menjadi bagian penting dalam perbaikan pelayanan. Kondisi serupa juga ditemukan dalam penelitian mengenai kinerja aparatur desa

yang menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan sarana dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan yang optimal (Wulansari et al., 2024).

Berdasarkan hasil pengukuran awal menggunakan checklist observasi, capaian penataan arsip administrasi di Desa Buruan sebesar 65%, pelayanan administrasi sebesar 60%, media informasi pelayanan sebesar 45%, dan etika pelayanan publik sebesar 70%. Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dan kondisi aktual di lapangan. Aspek media informasi memiliki capaian paling rendah sehingga menjadi salah satu bagian yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat merupakan bagian penting dalam mendukung pelayanan publik karena informasi dapat membantu masyarakat memahami prosedur serta kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi (Purwandari & Prasetyawan, 2023). Pemanfaatan sistem informasi desa juga telah menunjukkan potensi dalam mendukung peningkatan akses dan efektivitas pelayanan administrasi masyarakat (Fathani et al., 2022). Beberapa penelitian dan kegiatan pengabdian sebelumnya telah menunjukkan berbagai pendekatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa. Sosialisasi dan penyuluhan tata kelola administrasi dapat meningkatkan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas administrasi dan pelayanan (Wahyuli, 2023). Pendekatan partisipatif juga dapat digunakan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam mengelola pelayanan administrasi berbasis teknologi (Hayati et al., 2023). Selain itu, inovasi pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun tetap membutuhkan peningkatan kapasitas aparatur dan keterlibatan masyarakat (Syam, 2024). Pengembangan pelayanan berbasis teknologi juga perlu mempertimbangkan kesiapan aparatur, infrastruktur, dan kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi (Adni et al., 2024).

Permasalahan lain yang perlu diperhatikan adalah aspek etika dalam pelayanan publik. Etika menjadi landasan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan sikap, tanggung jawab, keadilan, dan komunikasi (Rohman & Bagus, 2026). Analisis etika pelayanan publik menunjukkan bahwa penerapan etika yang kuat diperlukan untuk membangun pelayanan yang adil, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Timbuleng et al., 2023). Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, penerapan etika juga berkaitan dengan kesetaraan, tanggung jawab, dan kualitas interaksi antara aparatur dengan masyarakat (Percut et al., 2023).

Meskipun berbagai kegiatan sebelumnya telah membahas peningkatan kapasitas aparatur, pengelolaan administrasi, penyediaan informasi, pelayanan, maupun etika, aspek-aspek tersebut masih sering diberikan sebagai intervensi yang berdiri sendiri. Padahal, pelayanan administrasi desa membutuhkan keterkaitan antara sistem administrasi internal, kemampuan aparatur, informasi pelayanan, dan perilaku pelayanan. Pengembangan kompetensi aparatur berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan dapat menjadi dasar untuk menentukan bentuk penguatan kapasitas yang paling tepat (Setiadi et al., 2025). Strategi pengembangan kapasitas aparatur juga perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, koordinasi, monitoring, dan evaluasi agar peningkatan kemampuan dapat dipertahankan (Setiadi et al., 2025).

Kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya tercapai pada mitra kegiatan, yaitu Desa Buruan, Gianyar. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan aparatur Desa Buruan, ditemukan 4 aspek yang masih memerlukan penguatan untuk mendukung kualitas pelayanan administrasi, yaitu penataan arsip administrasi, pelaksanaan pelayanan administrasi, ketersediaan media informasi pelayanan, serta pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan publik. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan, yaitu pelayanan administrasi yang tertib, efektif, informatif, dan profesional, dengan kondisi aktual mitra yang masih memerlukan penguatan pada aspek tata kelola administrasi serta kapasitas aparatur.

Permasalahan pada aspek administrasi menjadi penting karena pengelolaan arsip yang belum optimal dapat menghambat proses pencarian dan pemulihan dokumen yang diperlukan dalam pelayanan. Pengelolaan arsip secara sistematis dapat mendukung keteraturan administrasi serta

meningkatkan efisiensi kerja aparatur (Lestari et al., 2025). Di sisi lain, keterbatasan media informasi pelayanan dapat memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang jenis layanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan (Alfatah & Waluyo, 2023). Penyediaan informasi yang jelas merupakan bagian penting dalam mendukung transparansi dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan publik (Firdaus et al., 2022). Oleh karena itu, perbaikan administrasi internal dan penyediaan informasi pelayanan perlu dilakukan secara bersamaan agar peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada aparatur, tetapi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam melaksanakan prosedur administrasi serta berinteraksi dengan masyarakat. Pendampingan dalam praktik pelayanan diperlukan untuk membantu aparatur menerapkan prosedur dengan tepat dan konsisten. Selain keterampilan teknis, aparatur perlu memiliki pemahaman mengenai etika pelayanan publik yang mencakup tanggung jawab, transparansi, keadilan, responsivitas, kesopanan, dan profesionalisme (Mozin et al., 2025). Dengan demikian, penguatan kapasitas aparatur Desa Buruan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui kombinasi pembenahan administrasi, peningkatan keterampilan pelayanan, penyediaan informasi, serta penguatan etika pelayanan.

Berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya telah menerapkan pelatihan administrasi, pendampingan pelayanan, digitalisasi pengelolaan administrasi, penyediaan media informasi, serta edukasi etika pelayanan publik untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa. Hasil kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan dapat mendukung peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Namun, intervensi yang berfokus pada satu aspek pelayanan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mitra yang menghadapi permasalahan pada beberapa komponen secara bersamaan. Kondisi Desa Buruan menunjukkan bahwa penataan arsip, penguatan praktik pelayanan, penyediaan informasi, dan peningkatan pemahaman etika merupakan aspek yang saling berkaitan dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi desa. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada satu permasalahan, tetapi juga mengintegrasikan beberapa aspek pelayanan dalam satu rangkaian kegiatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menerapkan pendekatan integratif melalui empat bentuk intervensi, yaitu penataan arsip administrasi, pendampingan pelayanan administrasi, pembuatan media informasi pelayanan, serta edukasi etika pelayanan publik bagi aparatur Desa Buruan. Pendekatan tersebut mengintegrasikan aspek tata kelola administrasi, keterampilan pelayanan, penyampaian informasi, dan perilaku aparatur dalam satu rangkaian penguatan kapasitas. Selain itu, capaian kegiatan dievaluasi melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan pada setiap indikator, sehingga perubahan kondisi mitra dapat diketahui secara lebih sistematis. Hasil evaluasi selanjutnya divisualisasikan dalam bentuk grafik untuk menunjukkan perubahan capaian pada masing-masing indikator.

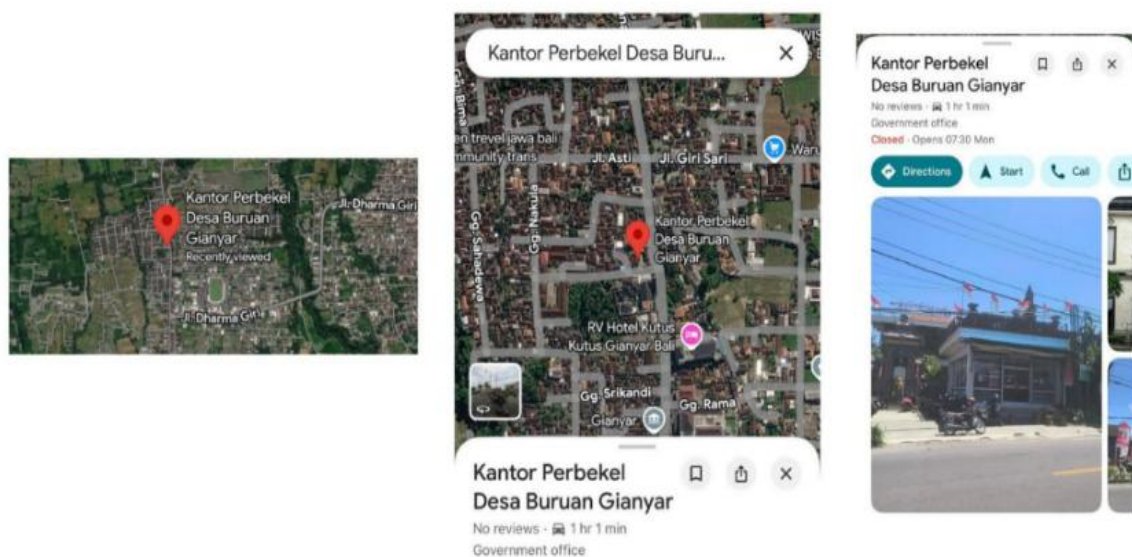
Dengan adanya permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur Desa Buruan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi yang lebih tertib, efektif, informatif, dan profesional melalui penataan arsip administrasi, pendampingan dalam pelayanan administrasi, pembuatan media informasi pelayanan, serta edukasi etika pelayanan publik. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan keteraturan administrasi, penguatan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan, tersedianya media informasi yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi terkait pelayanan, serta peningkatan pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan publik.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali, pada tanggal 23 Juli sampai dengan 28 Agustus 2026. Mitra dalam kegiatan ini adalah aparatur Desa Buruan yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan

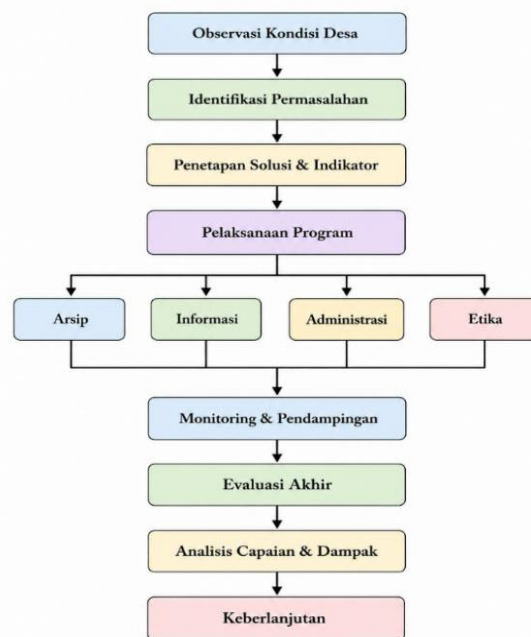
This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

administrasi pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Jumlah sasaran kegiatan sebanyak 14 orang. Sasaran tersebut dipilih karena berperan dalam pelaksanaan administrasi desa, pengelolaan dokumen, penyampaian informasi pelayanan, serta interaksi langsung dengan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif yang menempatkan aparatur desa sebagai mitra aktif pada setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dihadapi tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan pengetahuan, tetapi juga dengan praktik pengelolaan administrasi, penyediaan informasi pelayanan, serta penerapan etika dalam pelayanan publik. Melalui pendekatan tersebut, program dirancang berdasarkan kebutuhan mitra dan dilaksanakan melalui proses observasi, perencanaan, implementasi, pendampingan, monitoring, dan evaluasi. Lokasi pelaksanaan kegiatan berada di Kantor Desa Buruan, Gianyar. Lokasi tersebut berjarak sekitar 3,5 km dari Universitas Mahasarakswati Denpasar Kampus Gianyar. Adapun lokasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta Lokasi Kantor Desa Buruan, Gianyar

Pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut terdiri atas tim pelaksana PkM, aparatur Desa Buruan sebagai mitra, serta pihak pemerintah desa yang mendukung pelaksanaan program. Tim pelaksana berperan dalam melakukan identifikasi permasalahan, menyusun program, menyediakan materi dan media pendukung, melaksanakan pendampingan, serta melakukan monitoring dan evaluasi. Aparatur desa berperan sebagai peserta sekaligus mitra aktif dalam pelaksanaan dan penerapan program. Sebagai upaya keberlanjutan program, hasil kegiatan dan media yang telah disusun diserahkan kepada pihak Desa Buruan untuk dapat digunakan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Aparatur desa diharapkan dapat melanjutkan penerapan sistem penataan administrasi, penggunaan media informasi pelayanan, serta penerapan prinsip etika pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Secara sistematis, tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi identifikasi permasalahan → observasi awal → perencanaan program → pelaksanaan intervensi → pendampingan → monitoring → evaluasi → keberlanjutan program. Alur tahapan tersebut dapat disajikan dalam bentuk diagram alir untuk mempermudah pembaca memahami proses pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, yang dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Berdasarkan Gambar 2, yaitu terkait alur pelaksanaan pengabdian di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tahap pertama adalah identifikasi permasalahan dan observasi awal. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi administrasi dan pelayanan yang dibutuhkan mitra. Identifikasi permasalahan difokuskan pada 4 aspek, yaitu penataan arsip administrasi, pelaksanaan pelayanan administrasi, ketersediaan media informasi pelayanan, dan pemahaman aparatur terhadap etika pelayanan publik. Data pada tahap awal dikumpulkan melalui observasi langsung, diskusi dengan aparatur desa, serta dokumentasi kondisi administrasi dan pelayanan yang tersedia.

Tahap kedua adalah perencanaan program dan penyusunan intervensi. Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, tim pelaksana bersama mitra menyusun program yang sesuai dengan kebutuhan Desa Buruan. Program dirancang dalam empat bentuk intervensi utama, yaitu penataan arsip administrasi desa, pendampingan pelayanan administrasi, pembuatan media informasi pelayanan, dan edukasi etika pelayanan publik. Pada tahap ini juga ditetapkan indikator keberhasilan sebagai dasar untuk memantau dan mengevaluasi capaian program.

Tahap ketiga adalah pelaksanaan program. Kegiatan penataan arsip dilakukan melalui pengelompokan, penyusunan, dan penempatan dokumen administrasi secara lebih terstruktur agar dokumen lebih mudah ditemukan dan diakses. Pendampingan pelayanan administrasi dilakukan melalui praktik langsung bersama aparatur dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, media informasi pelayanan dibuat untuk menyediakan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Media yang digunakan berupa informasi visual yang ditempatkan di area pelayanan desa. Edukasi etika pelayanan publik diberikan melalui penyampaian materi dan diskusi mengenai prinsip tanggung jawab, profesionalisme, komunikasi yang baik, transparansi, serta orientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tahap keempat adalah pendampingan dan pemantauan. Pendampingan dilakukan selama pelaksanaan program untuk membantu aparatur menerapkan program yang telah dirancang. Monitoring dilakukan secara berkala melalui pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan serta keterlibatan mitra. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap bentuk intervensi dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di Desa Buruan.

Tahap kelima adalah evaluasi kegiatan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program pada setiap indikator kegiatan. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan dokumentasi. Instrumen observasi digunakan untuk menilai kondisi penataan arsip, pendampingan pelayanan administrasi, ketersediaan media informasi, serta pemahaman tentang etika pelayanan publik. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.

Metode yang digunakan untuk mengukur kondisi mitra selanjutnya menggunakan lembar observasi berbentuk checklist yang terdiri atas 40 indikator, dengan masing-masing aspek memiliki 10 indikator. Instrumen digunakan untuk pengukuran sebelum dan sesudah intervensi dengan indikator yang sama. Mekanisme pengukuran disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Mekanisme indikator pengukuran

Aspek yang Dinilai	Indikator Utama	Instrumen	Jumlah Item	Skala	Sumber Data	Waktu Pengukuran
Penataan arsip administrasi	Pengelompokan, penyimpanan, pelabelan, klasifikasi, dan kemudahan penelusuran dokumen	Lembar observasi arsip	10	1–4	Kondisi arsip dan aparatur	Sebelum dan sesudah
Pelayanan administrasi	Ketepatan prosedur, ketelitian, pengelolaan dokumen/data, penyampaian informasi, dan komunikasi	Lembar observasi pelayanan	10	1–4	14 aparatur dan praktik pelayanan	Sebelum dan sesudah
Media informasi pelayanan	Ketersediaan, kelengkapan, kejelasan, keterbacaan, dan aksesibilitas informasi	Lembar penilaian media	5	1–4	Kondisi media informasi	Sebelum dan sesudah
Etika pelayanan publik	Tanggung jawab, profesionalisme, transparansi, kesopanan, komunikasi, dan orientasi masyarakat	Lembar penilaian etika	10	1–4	14 aparatur	Sebelum dan sesudah

Setiap indikator diberi skor 1 apabila telah terpenuhi atau terlaksana dan skor 0 apabila belum terpenuhi atau belum terlaksana. Penilaian dilakukan oleh tim PkM berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi. Persentase capaian dihitung menggunakan rumus: $\text{Persentase capaian} = (\text{Jumlah skor diperoleh} / \text{Jumlah skor maksimum}) \times 100\%$. Perubahan capaian ditentukan berdasarkan selisih persentase hasil pengukuran sebelum dan sesudah intervensi. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan perubahan pada setiap aspek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Desa Buruan diawali dengan identifikasi permasalahan melalui observasi terhadap pelaksanaan administrasi desa. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Permasalahan tersebut meliputi penataan arsip administrasi yang belum optimal, kebutuhan pendampingan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, keterbatasan ketersediaan media informasi pelayanan, serta perlunya penguatan pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan publik.

Keempat permasalahan tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi kualitas pelayanan administrasi desa. Keteraturan arsip diperlukan agar dokumen dapat ditemukan dan digunakan dengan lebih cepat, sedangkan keterampilan aparatur diperlukan untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan tepat dan sistematis. Di sisi lain, ketersediaan media informasi diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dengan lebih mudah. Aspek teknis tersebut juga perlu didukung oleh perilaku aparatur yang profesional, bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim PKM melakukan analisis terhadap kebutuhan mitra sebagai dasar penyusunan program intervensi. Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan administrasi di Desa Buruan tidak dapat diselesaikan hanya melalui satu bentuk intervensi, melainkan membutuhkan pendekatan yang mengintegrasikan aspek administrasi, kapasitas aparatur, informasi pelayanan, serta etika pelayanan publik. Oleh karena itu, tim PKM merumuskan empat program utama, yaitu penataan arsip administrasi desa, pendampingan pelayanan administrasi, pembuatan media informasi pelayanan, dan edukasi etika pelayanan publik.

Penataan arsip dilakukan melalui pengelompokan, penyusunan, pemberian label, dan penempatan dokumen secara lebih terstruktur. Pengelolaan arsip melalui pelatihan dan pendampingan dapat membantu perangkat desa meningkatkan keteraturan administrasi serta mendukung proses pelayanan kepada masyarakat (Agarina et al., 2024). Pembuatan media informasi dilakukan dengan menyusun informasi mengenai persyaratan, prosedur, alur, jenis, waktu, dan tempat pelayanan. Pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam pelayanan dapat mendukung aparatur dalam menyediakan informasi dan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat (Ethelbert et al., 2025). Pendampingan pelayanan dilakukan melalui praktik langsung bersama aparatur untuk memperkuat kemampuan dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan praktik langsung dapat mendukung penguatan kemampuan administrasi dan pelayanan di tingkat desa (Arifin & Ariesmansyah, 2025). Edukasi etika dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi, dan pendampingan untuk memperkuat pemahaman aparatur mengenai perilaku pelayanan yang bertanggung jawab, profesional, dan berorientasi pada masyarakat. Monitoring dilakukan selama pelaksanaan program untuk melihat pelaksanaan intervensi dan penerapan hasil kegiatan. Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan dimulai dari identifikasi permasalahan dan pengukuran kondisi awal, dilanjutkan dengan perencanaan program, pelaksanaan intervensi, pendampingan dan monitoring, serta evaluasi kondisi akhir.

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis permasalahan, program PKM dirancang secara terintegrasi dengan melibatkan aparatur Desa Buruan dalam proses pelaksanaannya. Pendekatan tersebut dilakukan agar solusi yang diberikan tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga dapat diterapkan dalam aktivitas pelayanan administrasi sehari-hari. Setiap program diarahkan untuk menjawab permasalahan spesifik sekaligus memperkuat keterkaitan antaraspek pelayanan. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pemberian pendampingan dan intervensi secara langsung di lingkungan kerja mitra. Program pertama difokuskan pada penataan arsip administrasi, program kedua pada penguatan praktik pelayanan melalui pendampingan, program ketiga pada penyediaan media informasi pelayanan, dan program keempat pada penguatan pemahaman aparatur tentang etika pelayanan publik.

Program pertama berupa penataan arsip administrasi Desa Buruan. Kondisi awal menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen masih perlu diperkuat agar arsip dapat disimpan, dikelompokkan, dan ditemukan kembali dengan lebih mudah. Intervensi dilakukan melalui identifikasi dokumen, pengelompokan arsip berdasarkan kebutuhan administrasi, serta penyusunan dokumen secara lebih terstruktur. Pelaksanaan penataan arsip diarahkan untuk menciptakan sistem penyimpanan yang lebih teratur sehingga aparatur dapat memperoleh dokumen yang dibutuhkan secara lebih efisien. Dokumentasi perubahan kondisi penataan arsip sebelum dan sesudah kegiatan disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Penataan Arsip Administrasi Desa

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa capaian penataan arsip meningkat dari 65% sebelum kegiatan menjadi 95% setelah kegiatan. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 30 poin persentase. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perubahan positif dalam keteraturan pengelolaan dokumen administrasi desa setelah intervensi dilakukan. Penataan arsip memiliki keterkaitan langsung dengan efisiensi kerja aparatur karena dokumen yang tersimpan secara sistematis akan lebih mudah ditemukan kembali ketika diperlukan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, perubahan yang dihasilkan tidak hanya berupa kondisi fisik arsip yang lebih tertata, tetapi juga mendukung terciptanya sistem kerja administrasi yang lebih efektif dan terstruktur.

Program kedua berupa pendampingan pelayanan administrasi desa. Kegiatan dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam proses administrasi untuk memperkuat kemampuan aparatur dalam menerapkan prosedur pelayanan secara sistematis. Pendampingan difokuskan pada ketepatan proses administrasi, ketelitian dalam pengelolaan dokumen dan data masyarakat, komunikasi dalam pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Pendekatan pendampingan dilakukan secara praktis dan kontekstual agar aparatur dapat menerapkan pengetahuan secara langsung dalam situasi kerja yang sebenarnya. Dokumentasi pelaksanaan pendampingan pelayanan administrasi disajikan pada Gambar 4.

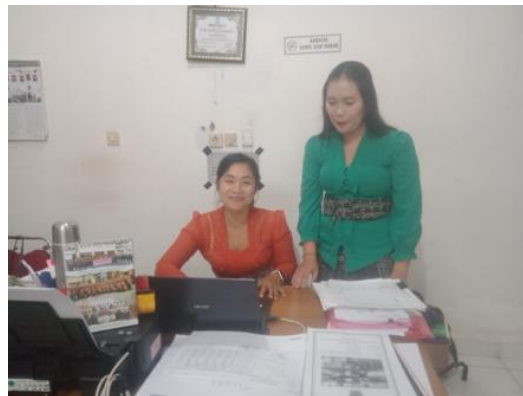


Gambar 4. Pembuatan Media Informasi Pelayanan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa capaian pendampingan pelayanan meningkat dari 60% sebelum kegiatan menjadi 90% setelah kegiatan. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 30 poin persentase. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung dapat membantu memperkuat praktik pelayanan administrasi aparatur. Proses pembelajaran melalui praktik memungkinkan aparatur memahami penerapan prosedur pelayanan dalam kondisi kerja yang sebenarnya. Selama kegiatan berlangsung, kebutuhan penguatan kapasitas aparatur terutama berkaitan dengan pengelolaan administrasi, keteraturan dokumen, penginputan data masyarakat, serta penyampaian informasi pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur tidak hanya membutuhkan penyampaian materi secara teoretis, tetapi juga memerlukan proses praktik dan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan lingkungan kerja. Pendekatan tersebut memungkinkan proses pembelajaran berlangsung secara langsung melalui interaksi antara tim PKM dan aparatur desa.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendampingan langsung dapat membantu aparatur memperbaiki pola pengelolaan arsip yang sebelumnya belum sepenuhnya terstruktur. Pengelolaan arsip yang sistematis penting karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi dalam pelaksanaan administrasi dan mendukung efektivitas pekerjaan organisasi (Jamaluddin et al., 2023). Pengalaman pengelolaan arsip pada tingkat desa juga menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki peran penting dalam menciptakan kondisi yang mendukung tertib arsip, termasuk dalam penyortiran, pencatatan, dan penyimpanan dokumen (Prasetyo & Widiyawati, 2022).

Program ketiga berupa pembuatan media informasi pelayanan. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa ketersediaan media informasi mengenai pelayanan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat lebih bergantung pada penjelasan langsung dari aparatur untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Sebagai bentuk intervensi, tim PKM membuat media informasi pelayanan yang memuat prosedur dan persyaratan administrasi. Media tersebut ditempatkan di area pelayanan agar dapat diakses masyarakat sebelum melakukan proses administrasi. Proses pembuatan dan penyediaan media informasi pelayanan disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Pendampingan Pelayanan Administrasi Desa

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa capaian ketersediaan media informasi meningkat dari 45% sebelum kegiatan menjadi 85% setelah kegiatan. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 40 poin persentase. Peningkatan ini merupakan capaian tertinggi dibandingkan dengan tiga indikator lainnya. Ketersediaan media informasi memberikan manfaat dalam mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Informasi yang tersedia secara langsung di area pelayanan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada penjelasan lisan dari aparatur. Kondisi tersebut juga dapat mendukung proses pelayanan agar berjalan lebih efektif. Selain memberikan manfaat saat pelaksanaan kegiatan, media informasi memiliki potensi keberlanjutan

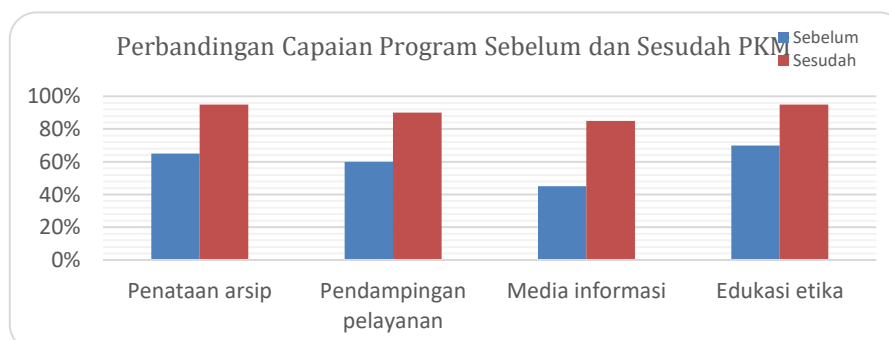
karena dapat digunakan dan diperbarui oleh aparatur desa sesuai dengan perubahan kebutuhan pelayanan. Oleh karena itu, media informasi tidak hanya menjadi luaran kegiatan, tetapi juga dapat menjadi sarana pendukung dalam pelayanan administrasi Desa Buruan.

Program keempat berupa edukasi etika dalam pelayanan publik. Program ini dilaksanakan untuk memperkuat pemahaman aparatur bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku aparatur dalam interaksi dengan masyarakat. Materi edukasi menekankan nilai tanggung jawab, profesionalisme, transparansi, komunikasi yang baik, kesopanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan edukasi etika pelayanan publik disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Edukasi Etika Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil evaluasi, capaian pemahaman mengenai etika pelayanan meningkat dari 70% sebelum kegiatan menjadi 95% setelah kegiatan. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 25 poin persentase. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa edukasi etika berkontribusi pada penguatan aspek perilaku aparatur dalam pelayanan publik. Kemampuan teknis dan keterampilan administrasi perlu didukung oleh kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan secara profesional serta bertanggung jawab. Edukasi etika juga menjadi bagian yang melengkapi tiga program lainnya. Sistem administrasi yang tertib, media informasi yang tersedia, dan keterampilan pelayanan yang baik akan lebih optimal apabila didukung oleh perilaku aparatur yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan etika pelayanan merupakan salah satu unsur penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui perubahan kondisi mitra setelah pelaksanaan program. Evaluasi membandingkan capaian setiap indikator sebelum dan sesudah intervensi. Hasil evaluasi disajikan dalam grafik berikut.



Gambar 7. Perbandingan Capaian Program Sebelum dan Sesudah PKM

Berdasarkan grafik di atas, seluruh indikator menunjukkan peningkatan setelah pelaksanaan kegiatan. Peningkatan tertinggi terdapat pada indikator media informasi, yaitu sebesar 40 poin persentase, dari 45% menjadi 85%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa intervensi berupa penyediaan media informasi memberikan perubahan yang cukup besar terhadap ketersediaan informasi pelayanan bagi masyarakat. Penataan arsip dan pendampingan pelayanan masing-masing mengalami peningkatan sebesar 30 poin persentase. Penataan arsip meningkat dari 65% menjadi 95%, sedangkan pendampingan pelayanan meningkat dari 60% menjadi 90%. Sementara itu, edukasi etika pelayanan mengalami peningkatan sebesar 25 poin persentase, dari 70% menjadi 95%. Meskipun peningkatan edukasi etika merupakan yang terendah dibandingkan indikator lainnya, capaian akhirnya mencapai 95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa program edukasi mampu menghasilkan tingkat ketercapaian yang tinggi pada akhir pelaksanaan kegiatan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh program menghasilkan perubahan positif pada indikator yang telah ditetapkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan mampu menjawab permasalahan mitra pada aspek administrasi, informasi, keterampilan pelayanan, dan etika aparatur. Perlu dibedakan antara keterlaksanaan program dan efektivitas program. Keterlaksanaan menunjukkan bahwa program yang direncanakan dapat dilaksanakan, sedangkan efektivitas kegiatan ini ditunjukkan melalui perubahan capaian indikator sebelum dan sesudah intervensi. Dengan demikian, peningkatan nilai pada masing-masing indikator menjadi dasar untuk melihat perubahan kondisi mitra setelah kegiatan.

Hasil pengukuran menunjukkan adanya perubahan capaian pada seluruh aspek yang menjadi sasaran kegiatan. Perubahan tersebut diperoleh melalui perbandingan hasil checklist sebelum dan sesudah intervensi dengan menggunakan indikator yang sama. Hasil pengukuran dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil pengukuran capaian setiap aspek

Aspek	Sebelum Intervensi	Sesudah Intervensi	Peningkatan
Penataan arsip administrasi	65%	95%	30 poin persentase
Pelayanan administrasi	60%	90%	30 poin persentase
Media informasi pelayanan	45%	85%	40 poin persentase
Etika pelayanan publik	70%	95%	25 poin persentase

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh aspek yang menjadi sasaran kegiatan mengalami peningkatan setelah intervensi. Peningkatan terbesar terdapat pada aspek media informasi pelayanan, yaitu sebesar 40 poin persentase, dari 45% menjadi 85%. Penataan arsip administrasi dan pelayanan administrasi masing-masing meningkat sebesar 30 poin persentase, sedangkan etika pelayanan publik meningkat sebesar 25 poin persentase. Perbedaan besaran peningkatan tersebut menunjukkan bahwa setiap aspek memiliki kondisi awal dan respons yang berbeda terhadap intervensi yang diberikan. Capaian penataan arsip meningkat dari 65% sebelum kegiatan menjadi 95% setelah kegiatan, atau mengalami peningkatan sebesar 30 poin persentase. Perubahan tersebut diperoleh melalui kegiatan identifikasi kondisi arsip, pengelompokan dokumen berdasarkan jenis administrasi, serta penataan dokumen agar lebih mudah ditemukan saat dibutuhkan.

Pelaksanaan kegiatan PKM di Desa Buruan tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama adalah keterlibatan aparatur desa dalam pelaksanaan program. Partisipasi aparatur diperlukan karena sebagian besar intervensi berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan administrasi sehari-hari. Keterlibatan tersebut memungkinkan proses penataan arsip, pendampingan pelayanan, penyediaan media informasi, dan edukasi etika dilakukan sesuai dengan kebutuhan lingkungan kerja mitra. Selain partisipasi aparatur, keberadaan hasil kegiatan yang dapat

digunakan kembali oleh mitra menjadi faktor pendukung bagi keberlanjutan program. Sistem penataan arsip dan media informasi pelayanan dapat terus diterapkan dalam aktivitas administrasi setelah kegiatan PKM selesai. Di sisi lain, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait keberlanjutan program. Hasil kegiatan memerlukan pemeliharaan dan penerapan secara konsisten agar perubahan yang telah dicapai dapat dipertahankan. Arsip perlu terus dikelompokkan dan disimpan secara teratur, sedangkan media informasi perlu diperbarui apabila terdapat perubahan persyaratan atau prosedur pelayanan. Demikian pula, keterampilan pelayanan dan nilai-nilai etika yang telah diperkuat melalui pendampingan dan edukasi perlu diterapkan secara berkelanjutan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa membutuhkan intervensi yang mencakup aspek administratif, informasi, keterampilan, dan perilaku aparatur. Penataan arsip berfungsi memperkuat sistem administrasi internal, media informasi meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan, pendampingan memperkuat keterampilan aparatur dalam praktik pelayanan, sedangkan edukasi etika memperkuat perilaku aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat. Temuan pada indikator penataan arsip menunjukkan bahwa keteraturan administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung efektivitas pelayanan. Peningkatan capaian dari 65% menjadi 95% menunjukkan bahwa penataan dokumen secara sistematis dapat meningkatkan kondisi administrasi mitra. Arsip yang tertata memudahkan proses pencarian dokumen dan mendukung kelancaran pekerjaan aparatur. Dengan demikian, pengelolaan arsip tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan dokumen, tetapi juga dengan efisiensi proses kerja administrasi.

Pada aspek pelayanan, peningkatan capaian pendampingan dari 60% menjadi 90% menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis praktik dapat digunakan untuk memperkuat kemampuan aparatur. Pendampingan memberikan ruang bagi aparatur untuk menerapkan prosedur administrasi secara langsung, termasuk dalam pengelolaan dokumen, data masyarakat, dan komunikasi pelayanan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya pendekatan kontekstual dalam pengembangan kapasitas aparatur desa. Sementara itu, peningkatan tertinggi terdapat pada indikator media informasi, yaitu sebesar 40 poin persentase. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sarana informasi merupakan intervensi yang responsif terhadap kebutuhan pelayanan. Masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan administratif, tetapi juga informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan sebelum mengakses layanan tersebut. Dengan adanya media informasi, proses penyampaian informasi dapat dilakukan secara lebih sistematis dan tidak sepenuhnya bergantung pada komunikasi langsung antara masyarakat dan aparatur.

Terkait aspek etika pelayanan, capaian meningkat dari 70% menjadi 95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme, kesopanan, tanggung jawab, transparansi, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Keempat hasil tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antarkomponen. Penataan arsip yang baik mendukung keteraturan administrasi internal, sedangkan pendampingan memperkuat kemampuan aparatur dalam menjalankan proses pelayanan. Pada saat yang sama, media informasi membantu masyarakat memperoleh informasi secara lebih mandiri, sementara edukasi etika memastikan proses pelayanan tetap memperhatikan aspek perilaku dan interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, keunggulan kegiatan PKM di Desa Buruan terletak pada pendekatan yang bersifat integratif. Intervensi tidak hanya diarahkan pada perbaikan sarana atau administrasi, tetapi juga pada penguatan kapasitas dan perilaku aparatur. Pendekatan tersebut memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa dapat dilakukan melalui kombinasi pembenahan sistem administrasi, penyediaan informasi, pendampingan praktik, serta penguatan etika pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan menghasilkan beberapa luaran yang dapat dimanfaatkan oleh mitra, meliputi sistem penataan arsip yang lebih terstruktur, media informasi pelayanan yang dapat digunakan masyarakat, peningkatan praktik pelayanan administrasi melalui pendampingan, serta penguatan pemahaman aparatur mengenai etika pelayanan publik. Keberlanjutan program diarahkan melalui pemeliharaan dan penerapan hasil kegiatan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Aparatur Desa Buruan dapat melanjutkan sistem penataan arsip yang telah diterapkan serta menjaga konsistensi dalam pengelompokan dokumen. Media informasi pelayanan juga dapat diperbarui sesuai dengan perubahan persyaratan, prosedur, maupun kebutuhan informasi masyarakat. Selain itu, hasil pendampingan diharapkan dapat diterapkan dalam pelaksanaan administrasi secara berkelanjutan. Penguatan etika pelayanan juga perlu dijadikan bagian dari kebiasaan kerja aparatur, terutama dalam membangun komunikasi yang baik, memberikan informasi secara transparan, serta memberikan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab. Dengan demikian, dampak kegiatan PKM tidak hanya diukur berdasarkan perubahan capaian indikator setelah intervensi, tetapi juga berdasarkan potensi pemanfaatan hasil kegiatan secara berkelanjutan. Integrasi antara penataan administrasi, penyediaan informasi, peningkatan keterampilan, dan penguatan etika menjadi dasar untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Buruan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Buruan, Gianyar, berhasil meningkatkan kapasitas aparatur desa melalui penataan arsip administrasi, pendampingan pelayanan, pembuatan media informasi, serta edukasi etika dalam pelayanan publik, yang dapat dilakukan melalui pendekatan yang mengintegrasikan aspek administrasi, pelayanan, informasi, dan etika publik. Kontribusi utama kegiatan terletak pada keterkaitan antara penataan arsip administrasi, pembuatan media informasi pelayanan, pendampingan praktik pelayanan, dan edukasi etika, sehingga pembenahan tidak hanya diarahkan pada tata kelola administrasi internal, tetapi juga pada proses pelayanan dan interaksi aparatur dengan masyarakat.

Pendekatan integratif tersebut memberikan dasar bagi aparatur Desa Buruan untuk menerapkan pengelolaan administrasi yang lebih tertata, menyediakan informasi pelayanan yang lebih mudah diakses, melaksanakan pelayanan secara lebih terarah, serta memperkuat penerapan prinsip etika dalam pelayanan publik. Implikasi kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan desa perlu didukung oleh keterpaduan antara sistem administrasi, kapasitas aparatur, ketersediaan informasi, dan perilaku pelayanan. Keberlanjutan program memerlukan konsistensi aparatur dalam mempertahankan sistem pengelolaan arsip, memperbarui media informasi, menerapkan praktik pelayanan secara konsisten, serta membiasakan diri dengan prinsip etika dalam pelayanan sehari-hari. Evaluasi dan penguatan kapasitas secara berkala juga diperlukan agar hasil intervensi dapat dipertahankan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat di Desa Buruan. Diharapkan juga bahwa program yang berlanjut memerlukan konsistensi aparatur dalam menerapkan sistem arsip, memperbarui media informasi, menerapkan keterampilan pelayanan, serta membiasakan diri dengan prinsip etika dalam pelayanan sehari-hari. Oleh karena itu, evaluasi dan penguatan kapasitas aparatur secara berkala diperlukan untuk mempertahankan hasil kegiatan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Buruan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim PKM mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Buruan, Gianyar, beserta seluruh aparatur Desa Buruan atas dukungan, partisipasi, dan kerja sama yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam proses persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. F., Rusadi, S., & Baharuddin, T. (2024). Adaptive policy in website-based digitization of government public services: A thematic analysis. *Journal of Local Government Issues*, 7(1), 54–67. <https://doi.org/10.22219/logos.v7i1.29404>
- Agarina, M., Sutedi, S., Karim, A. S., & Marshella, O. (2024). Pelatihan peningkatan pelayanan administrasi desa melalui e-arsip berbasis website pada Kantor Desa Merambung Kecamatan Tanjung Raja. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 135–141. <https://doi.org/10.32877/nr.v3i2.1323>
- Amalia, R., Lestari, M. N., Ekowati, M., & Tajudin, A. (2025). Capacity building for village government administrators in village governance management in Banjaran Village Maja District Majalengka Regency West Java Province. *Civitas Consecratio*, 5(2), 83–89. <https://doi.org/10.33701/cc.v5i2.5467>
- Arifin, R. K., & Ariesmansyah, A. (2025). Peningkatan kapasitas aparatur Desa Pameuntasan dalam pemanfaatan tanda tangan digital untuk mendukung transformasi digital pemerintahan desa. *Community Empowerment: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 76–81. <https://doi.org/10.15575/commen.v3i2.2091>
- Aslindar, D. A., Triyono, B., & Nasori, A. (2025). Village archives management: The foundation of organizational effectiveness towards good governance. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 16(1), 33–50. <https://doi.org/10.23960/administratio.v16i1.441>
- Dewi, N. K. T. P., & Putri, N. P. D. K. (2026). Difusi inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin, Kota Denpasar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 74–85. <https://doi.org/10.26618/kjap.v12i1.21493>
- Fathani, A. T., Pribadi, U., Sulung, C. F., & Azmi, N. A. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Dlingo, Bantul. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 10(1), 92–97. <https://doi.org/10.26418/justin.v10i1.44347>
- Ginting, E., & Sinaga, S. R. L. (2023). Etika pelayanan administrasi dalam mewujudkan good governance di Kantor Desa Kolam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Humaniora*, 6(2), 19–30. <https://doi.org/10.36624/jisora.v6i2.96>
- Hartanto, F., & Syamsir. (2022). The performance of village government apparatus in improving the quality of public services in Hamparan Rawang Sub-District, Sungai Penuh City, Jambi Province. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 265–284. <https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.31422>
- Hayati, H. N., Dwinugraha, A. P., Fiasari, S. N., Khoirunnisa, H. J., & Evalista, M. F. (2023). SI LUHUR: Improving digitalization-based public services in Sidoluhur Village, Malang. *Community Empowerment*, 8(3), 321–327. <https://doi.org/10.31603/ce.8180>
- Heryana, N., & Mayasari, R. (2026). Pelatihan perangkat desa untuk mewujudkan good village government berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *Jurnal AbdiMas Nusa Mandiri*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.33480/abdimas.v8i1.5038>
- Indriyati, E., Ethelbert, Y. K., Peten, Y. P., & Manafe, H. A. (2025). Peningkatan kapasitas aparat kelurahan melalui sosialisasi dan bimtek inovasi pelayanan berbasis IPTEK. *Lamahu: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terintegrasi*, 4(2), 88–95. <https://doi.org/10.37905/ljpmt.v4i2.31454>
- Jamaluddin, J., Nurfadila, N., & Isgunandar, I. (2023). Effectiveness of archives systems in administrative governance at the Maccini Sombala Village Head Office, Makassar City. *Pinisi Journal of Education and Management*, 2(3), 265–276. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v2i3.56172>
- Kasmiah, K., Syam, H., & Rifdan. (2024). Implementation of village administration service innovation in Barru District, Indonesia. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 50(5), 495–502. <https://doi.org/10.9734/ajess/2024/v50i51379>

- Kurniawan, F., Putra, R. R., & Aldi Alvin. (2024). Peran sistem informasi desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu. *Jurnal Mahajana Informasi*, 9(1), 25–32. <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v9i1.5066>
- Mafturrahman, M., Muafiq, F., Anjani, A. D., Lestari, B., & Melindasari, P. (2025). Analisis penerapan etika administrasi terhadap pelayanan aparat desa pada Kantor Desa Proto Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan. *Empiricism Journal*, 6(3), 953–964. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3342>
- Nada, N. Q., Wibowo, S., Harjanto, A. T. J., & Dewanto, F. M. (2024). Improving public service through AI-powered design in Tambangan Village, Semarang City. *Community Empowerment*, 9(10), 1502–1510. <https://doi.org/10.31603/ce.11879>
- Prasetyo, A. H., & Widiyawati, A. T. (2022). The role of the village government as a facilitator in records (dynamic archives) management (case study in Paseban Village, Kencong District, Jember Regency). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 39–52. <https://doi.org/10.22225/pi.7.1.2022.39-52>
- Purwandari, N. A., & Prasetyawan, A. (2023). Penerapan sistem informasi website Desa Dolopo dalam pelayanan publik di Desa Dolopo Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 2(1), 41–50. <https://doi.org/10.26740/inovant.v2i1.26655>
- Rohman, A., & Bagus, N. (2026). Etika pelayanan publik dan tantangan tata kelola pemerintahan desa. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 10(1), 187–195. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v10i1.7494>
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat. (2022). Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 784–792. <https://doi.org/10.59141/jiss.v3i05.582>
- Satria, A. P., Abadi, T. W., Asy'ari, N. A. S., & Anatanatorn, A. (2026). Organizational communication culture in village governments and the quality of administrative services in Sidoarjo District: Budaya komunikasi organisasi pemerintah desa dan kualitas pelayanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo. *Umsida Preprints Server*. <https://doi.org/10.21070/ups.10158>
- Setiadi, A., Kania, I., & Akbar, G. G. (2025). Capacity building of village apparatus through training needs analysis in Cibunar Village, Tarogong Kidul District, Garut Regency. *Jurnal Ekuisci*, 2(5), 319–328. <https://doi.org/10.62885/ekuisci.v2i5.745>
- Sutirman, Ramadhan, A. N., Muslikhah, R. I., Mardiyah, S. U. K., Suyanto, U. Y., Purnamasari, N., Sundawan, H. P., Setiyaningsih, H., Syavira, R. J., Putri Andjani, R. A., & Riski, A. (2026). Penguatan tata kelola administrasi desa untuk mendukung infrastruktur pemerintahan desa yang inovatif. *Ahmad Dahlan Mengabdi*, 5(1), 1–17. <https://doi.org/10.58906/abadi.v5i1.394>
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis etika pelayanan publik: Studi pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiaped.v15i2.3543>
- Utami, N. M. S., Bhegawati, D. A. S., & Skolastika, I. M. P. (2024). Peningkatan kapasitas kualitas dan pemberdayaan sumber daya manusia di Desa Jatiluwih. *Jurnal Abdi Citra*, 1(2), 101–112. <https://doi.org/10.62237/jac.v1i2.104>
- Wahyuli, Y. H., Fitriani, H., Nella, M., & Anggleni, A. (2023). Meningkatkan pelayanan publik di Desa Banyuasin Kecamatan Banyuasin II dengan sosialisasi dan penyuluhan tata kelola administrasi desa. *INCOME: Indonesian Journal of Community Service and Engagement*, 2(1), 64–70. <https://doi.org/10.56855/income.v2i1.211>
- Wulansari, T. V., Wilujeng, A. S., Muayyadah, N., & Hayat. (2024). Efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik di Desa Jatinom Kabupaten Blitar. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 101–108. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3894>

- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4084–4094. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
- Zulfachry, Z., & Rachmat, Z. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 58–70. <https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70>