



## Digitalisasi Informasi sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan di Balai Desa Keling Kecamatan Kepung Kabupaten Kediri

Information Digitization as an Effort to Improve Services at Keling Village Hall, Kepung District, Kediri Regency

Zuraidah<sup>1\*</sup>, Lia Nur Azizah<sup>2</sup>, Mohammad Zulfan Atabik<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, IAIN, Kediri, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Tarbiyah, IAIN, Kediri, Indonesia

\*Email Korespondensi: [zuraidahmalang@iainkediri.ac.id](mailto:zuraidahmalang@iainkediri.ac.id)

### Abstrak

Pengabdian masyarakat ini difokuskan pada permasalahan di Pelayanan Administrasi Kependudukan Balai Desa Keling yang memiliki beberapa masalah antara lain kurangnya SDM, media penyebaran informasi yang kurang komprehensif, alur administrasi yang tidak efektif, dan ketidak sinkronan dokumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelesaikan masalah - masalah tersebut dengan pembuatan media sosial yang berfungsi membantu pelayanan administrasi kependudukan. Pengabdian masyarakat berbasis research ini menggunakan pendekatan Asset Based Community Development (ABCD) yaitu metode pendekatan dalam pengabdian masyarakat, yang berfokus pada pengembangan sebuah asset di sebuah komunitas. Metode ini memiliki enam tahapan pendekatan yakni (1) Discovery atau observasi (2) Dream atau impian (3) Design atau rancangan (4) Define atau menentukan (5) Destiny atau melaksanakan (6) Reflection atau refleksi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pembuatan media sosial efektif sebagai salah satu sarana penyelesaian masalah pada pelayanan administrasi kependudukan. Hasil refleksi dan wawancara yang dilakukan setelah program kerja selesai dilakukan menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Keling.

**Kata kunci:** Pelayanan Administrasi, Metode ABCD, Media, Digitalisasi, Informasi



### Abstract

This community service is focused on problems in the Keling Village Hall Population Administration Service which has several problems including lack of human resources, media dissemination of information that is not comprehensive, ineffective administrative flow, and document dissynchronization. The purpose of this study is to solve these problems by creating social media that serves to help population administration services. This research-based community service uses the Asset Based Community Development (ABCD) approach, which is an approach to community service, which focuses on developing an asset in a community. This method has six stages of approach, namely (1) Discovery or observation (2) Dream or dream (3) Design or design (4) Define or determine (5) Destiny or carry out (6) Reflection or reflection. The results of the research conducted show that the creation of social media is effective as a means of solving problems in population administration services. The results of reflections and interviews conducted after the work program was completed showed an increase in satisfaction with population administration services in Keling Village.

**Keywords:** Administrative Services, ABCD Method, Media, Digitalization, Information

### Pesan Utama:

- Digitalisasi informasi perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di kantor Balai Desa menjadi lebih efektif dan efisien.
- Digitalisasi informasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat desa dan staf pelayanan di kantor balai desa khususnya pada pelayanan administrasi dan kependudukan

<p>Access this article online</p>  <p>Quick Response Code</p>	<p>Copyright (c) 2023 Authors.</p> <p>Received: 30 September 2023 Accepted: 4 October 2023</p> <p>DOI: <a href="https://doi.org/10.56303/jppmi.v2i2.189">https://doi.org/10.56303/jppmi.v2i2.189</a></p>	 <p>This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License</p>
--	--	--

## 1. Pendahuluan

Media informasi secara umum merupakan alat komunikasi yang berfungsi sebagai sarana pengumpulan dan penyebaran informasi yang dibutuhkan untuk disebarkan atau diterima pengguna informasi. Pada era digital media penyebaran informasi yang cepat dan efisien sangat penting bagi keberlanjutan penyebaran informasi, Pengetahuan perkembangan kemajuan informasi sudah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seseorang (Nasrulloh et al., 2021). Media informasi mengalami kemajuan dari zaman ke zaman, mulai dari mulut ke mulut, kertas, radio, hingga saat ini maraknya media penyebaran informasi yang lebih canggih yaitu media sosial. Bentuk – bentuk dari media sosial banyak sekali seperti contoh *Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp*, dan lain sebagainya,. Dengan berkembangnya media penyebaran informasi ini memiliki banyak kegunaan antara lain mempercepat penyebaran informasi dari satu lokasi ke berbagai lokasi ke berbagai lokasi yang lain.

Salah satu manfaat media penyebaran informasi adalah untuk percepatan layanan di sebuah lembaga administrasi pemerintahan. Pemerintahan daerah merupakan ujung yang paling dekat dengan masyarakat untuk membantu pemerintah pusat seperti dalam urusan administrasi (Zuraidah, 2020). Pelayanan administrasi kependudukan memiliki banyak sekali informasi yang perlu untuk diberikan kepada masyarakat, karena pelayanan administrasi kependudukan mengatur berbagai jenis dokumen administrasi mulai dari kependudukan, data kelahiran, kedatangan, keluar wilayah, keterangan usaha, dan lain sebagainya. Pemerintah telah menetapkan sebagaimana tertuang dalam Pasal 6 Bab IV Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016. Dinas Kependudukan terdiri dari lima buku yaitu Buku Daftar Penduduk, Buku Usaha Desa, Buku Ikhtisar Kependudukan, Buku Kependudukan, yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun Nomor 47 2016 Bab IV Bagian 6.(Makkombong et al., 2022) Dinas Kependudukan terdiri dari lima buku, yaitu buku kependudukan, daftar kependudukan desa, buku ringkasan kependudukan, buku kependudukan (Sriyanto et al., 2013). Dari berbagai macam kebutuhan administrasi yang digunakan masyarakat, bagian administrasi membutuhkan data dan berbagai macam syarat yang harus dipenuhi pengguna layanan administrasi. Syarat – syarat inilah yang harus diketahui oleh masyarakat yang akan pergi ke pelayanan administrasi.

Ketentuan serta syarat pelayanan administrasi banyak sekali dan tidak selalu sama antar layanan. Hal ini yang akan menjadi topik permasalahan yang akan dibahas dalam artikel ini yaitu pembuatan media penyebaran informasi yang komprehensif sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi di Balai Desa Keling. Pelayanan di Balai Desa Keling ada beberapa yang berkaitan dengan administrasi, pemerintahan, surat keterangan, dan lain – lain.

Wilayah Desa Keling terdiri dari lima dusun, 6 RW, dan 30 RT. Hal ini menjadi tanggung jawab besar bagi pelayanan balai desa untuk melayani warga yang begitu banyak. Kelancaran dan keberhasilan pelayanan desa berdampak pada kepuasan warga. Kelancaran dan keberhasilan pelayanan desa tergantung terhadap kinerja pelayanan balai desa, kunci kinerja yang baik pada pelayanan balai desa tentu yang pertama adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya tenaga SDM di pelayanan khususnya bagian pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu masalah yang ada di Balai Desa Keling. Jumlah tenaga kerja dengan kebutuhan administrasi masyarakat kurang seimbang, dan hal ini menyebabkan lambatnya proses pelayanan.

Permasalahan yang kedua yaitu kurangnya penyebaran informasi yang komprehensif, kurangnya inovasi penyebaran informasi juga sebenarnya bagian dari kekurangan SDM, kurangnya penyebaran informasi yang

komprehensif membuat masyarakat kekurangan informasi cara mengurus surat administrasi. Hal yang terjadi di balai desa, warga datang ke balai desa hanya untuk menanyakan persyaratan lalu kembali ke rumah untuk mengambil persyaratan yang dibutuhkan. Ada juga warga yang sudah mengetahui persyaratan pokok namun masih kurang ketika dicek oleh staf pelayanan administrasi kependudukan jadi harus kembali lagi ke rumah untuk memenuhi persyaratan. Hal ini menyebabkan permasalahan yang ketiga yaitu alur administrasi yang kurang efektif dan efisien dikarenakan kurangnya informasi mengenai persyaratan data administrasi dan alur permintaan layanan administrasi. Pelayanan yang tidak efisien dan efektif menyebabkan masyarakat malas untuk mengurus data administrasi, sehingga terjadi kerancuan data dan di kemudian hari justru membuat pengurusan data lebih sulit, contohnya adalah ketidaksinkronan data antara dokumen satu dengan lainnya, hal ini juga menjadi masalah pada pelayanan desa yang membuat kesulitan pada penginputan data.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andi Nurkholis, dkk (2022) yang melakukan peningkatan pelayanan desa dengan melakukan digitalisasi yaitu membuat website sistem pelayanan administrasi surat. Uji kelayakan website menghasilkan data bahwa website ini layak digunakan dan dapat digunakan sebagai pengganti pelayanan yang konvensional (Nurkholis et al., 2022).

Uraian permasalahan pelayanan administrasi kependudukan balai Desa Keling di atas menjadi fokus utama program kerja pengabdian masyarakat ini untuk meningkatkan pelayanan Balai Desa Keling dengan cara pembuatan media penyebaran informasi yang komprehensif. Pembuatan media informasi yang komprehensif diharapkan dapat memudahkan kinerja staf pelayanan dan masyarakat hingga pelayanan di balai desa nantinya akan lebih maksimal.

## 2. Metode

Metode pelaksanaan menjelaskan tentang: metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian (Rismawati, 2019). Metode diuraikan dengan jelas dan terperinci mulai dari waktu dan tempat, khalayak sasaran, serta metode pengabdian yang digunakan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode *Asset Based Community Development (ABCD)* sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan Balai Desa Keling. Pendekatan ABCD merupakan program yang dikemukakan John McKnight dan Jody Kretzmann di Universitas Northwestern, Amerika Serikat ditemukan pada tahun 1993. Pendekatan ini fokus pada kekuatan dan properti, merangsang organisasi komunitas, persatuan dan memanfaatkan bantuan dari pihak eksternal, jadi metode ini digunakan untuk pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk mengembangkan potensi yang ada di lingkungan tersebut (Dini Selasi, Khoerul Umam, Diah Rahmah Putriani Alfiyanti, Siti Romdiyah et al., 2021). John McKnight dan Jody Kretzmann mengemukakan 6 prinsip yang harus dipegang oleh pemberdaya lokal demi terlaksananya pemberdayaan yang berkelanjutan di komunitas yaitu (1) apresiasi (2) partisipasi (3) psikologi positif (4) deviasi positif (5) pembangunan dari dalam (6) hipotesis heliotropik (Atim Rinawati, Umi Arifah, 2022). Adapun tahapan - tahapan dalam penerapan metode ABCD dalam pengabdian masyarakat ada 6 langkah:



**Gambar 1.** Menunjukkan tahapan metode *Asset Based Community Development (ABCD)*

Tahapan pendekatan metode ABCD terurai dalam Gambar 1. Pada gambar tersebut menggambarkan runtutan proses yang dilakukan dalam menggunakan pendekatan metode ABCD yang ada enam tahapan dimulai dari *discovery* (menemukan), *dream* (impian), *design* (merancang), *reflection* (refleksi), *destiny* (melaksanakan), *define* (menentukan).

Secara lebih rinci uraian tahapan pertama dalam penelitian metode ABCD adalah *discovery* atau menemukan suatu permasalahan dalam sebuah lingkungan. Bagian ini penting untuk mendapatkan gambaran tentang potensi dan harapan terkait penelitian yang dilakukan (Nurdiyana et al., 2016) Pada tahap ini sama dengan kegiatan observasi di mana peneliti akan meninjau keadaan lingkungan yang diteliti lalu menganalisis permasalahan yang mungkin ada di sana. Penelitian ini dimulai dengan kegiatan observasi pada tanggal 14 Juli yaitu datang langsung ke Balai Desa Keling dan ikut membantu pekerjaan pelayanan administrasi dengan dipandu oleh salah satu staf di bagian pelayanan. Selain melakukan partisipasi melakukan pelayanan sebagai kegiatan observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan staf pelayanan dan berhasil mengkonfirmasi permasalahan yang ada di pelayanan Balai Desa Keling. Tahapan kedua dalam metode ABCD *dream* atau impian. Setelah mengetahui masalah, tahapan selanjutnya yaitu memikirkan bersama – sama perubahan yang ingin dilakukan di masa depan untuk menghilangkan masalah tersebut. Setelah melakukan wawancara validasi permasalahan yang ada di pelayanan Balai Desa Keling peneliti dan staf pelayanan melakukan diskusi untuk menyelesaikan permasalahan dan hal yang ingin dilakukan di masa depan guna untuk meningkatkan pelayanan di Balai Desa. Tahap ketiga adalah tahap *design* atau rancangan, setelah memikirkan impian yang dipikirkan tahapan yang perlu dipikirkan adalah merancang agar impian tersebut terlaksana. Peneliti merencanakan berbagai bentuk perwujudan dari impian itu, salah satunya adalah dengan merencanakan pembuatan media sosial. Tahapan metode ABCD selanjutnya yaitu *define* atau menentukan berbagai desain untuk keberlanjutan *dream*. Desain yang dirancang akan dipilih yang paling besar kemungkinan untuk diwujudkan sesuai kemampuan peneliti, peneliti harus mengetahui kemampuan diri untuk mewujudkan rancangan tersebut. Tahapan menentukan dilakukan dengan diskusi sampai kepada Kepala Desa untuk menentukan bentuk yang paling cocok untuk meningkatkan pelayanan Balai Desa Keling. Tahap ke lima yaitu *destiny* atau melaksanakan, tahapan ini memastikan bahwa rancangan tersebut akan terlaksana. (Prayitno & Fadly, 2022) Peneliti memastikan akan terlaksananya rancangan ini dengan memulai tahapan – tahapan pelaksanaan rancangan itu. Pada tahapan ini peneliti melakukan diskusi untuk meruntunkan langkah – langkah agar program kerja terlaksana dengan sistematis hingga nantinya dapat dicek yang sudah terlaksana atau belum. Tahapan terakhir yaitu *reflection* atau refleksi. Pada tahap ini akan dikaji pelaksanaan program kerja setelah dijalankan. Pada tahapan ini dilakukan penilaian dan pengkajian harian dikarenakan program kerja yang dilakukan ini dilaksanakan kepada masyarakat, jadi evaluasi dilakukan harian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Program kerja pada kegiatan ini dilakukan dengan berdasar tahapan pendampingan metode ABCD (1) *Discovery* (2) *Dream* (3) *Design* (4) *Define* (5) *Destiny* (6) *Reflection*. Pada tahapan yang pertama dilaksanakan pengamatan secara langsung di bagian kantor pelayanan Balai Desa Keling, kegiatan observasi yang didapat yaitu cara bekerja pelayanan administrasi kependudukan desa yaitu menerima warga di kantor pelayanan, menanyai keperluan warga yang datang, dan mengerjakan permintaan warga. Hasil observasi lain yang peneliti temukan yaitu pekerjaan yang dilakukan staf pelayanan administrasi kependudukan desa seperti membuat surat pengantar kehilangan untuk diteruskan ke Polsek/Kecamatan, surat keterangan tidak mampu, perubahan kartu keluarga. Selain melayani keperluan warga staf di kantor pelayanan juga bertugas melakukan *update* untuk memperbarui data penduduk baik yang datang, keluar, bertambah lahir, atau berkurang karena meninggal jadi perubahan *update* kependudukan di sebuah desa merupakan tugas dari pelayanan administrasi kependudukan. Pada hari pertama observasi peneliti menjumpai hanya dua staf pelayanan dengan fasilitas 3 komputer dan 2

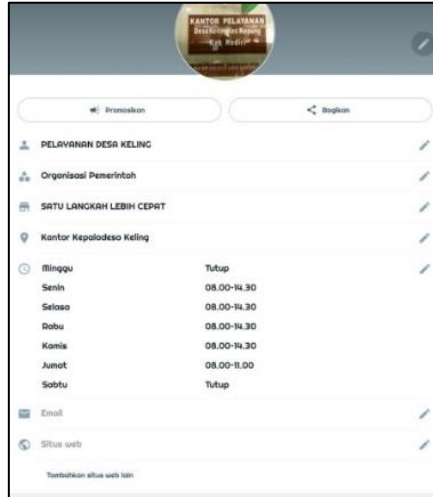
printer. Sarana atau fasilitas yang ada tersebut sudah memadai untuk melakukan pelayanan administrasi di desa Keling

Keberadaan dua staf yang melayani keperluan desa dengan jumlah penduduk cukup banyak yaitu 7.552, peneliti merasa bahwa ini adalah salah satu masalah dikarenakan staf akan kewalahan untuk melayani keperluan warga yang berbeda – beda tingkat kesulitan, kepentingan, dan keperluan. Tugas staf pelayanan desa tidak hanya membuat surat – surat tetapi juga menjelaskan pada warga yang tidak paham alur administrasi, Selain itu staf juga harus bolak – balik memintakan tanda tangan Kepala Desa yang terletak berbeda ruangan dengan kantor pelayanan. Dari hasil observasi ini kami menemukan beberapa permasalahan pada pelayanan Balai Desa Keling yaitu (1) Kurangnya SDM dalam pelayanan Balai Desa Keling (2) Kurangnya media penyebaran informasi yang komprehensif (3) alur administrasi yang kurang efektif dan efisien (4) Banyaknya dokumen yang tidak sinkron satu dengan lainnya.

Tahapan metode ABCD yang kedua yaitu *dream* atau impian, melihat cara kerja balai desa secara langsung dan ikut andil dalam pekerjaan administrasi pelayanan desa membuat peneliti memiliki keinginan untuk membuat perubahan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi khususnya di kantor Balai Desa Keling. Melihat permasalahan yang ditemukan peneliti sebelumnya peneliti membayangkan dan memimpikan hal yang dilakukan di masa depan lebih tepatnya memimpikan program untuk menghilangkan masalah yang ada di pelayanan. Berdasarkan hasil temuan yang telah dipaparkan di atas, peneliti menyimpulkan *dream* sebagai berikut: (1) Masyarakat dapat memperoleh informasi lebih mudah dan efisien (2) Meringankan beban kerja pelayanan administrasi Balai Desa Keling (3) Mempercepat alur administrasi masyarakat desa Keling (4) Membangun masyarakat yang tertib administrasi (5) Menjadikan masyarakat lebih sadar dengan adanya data kependudukan yang benar dan tepat.

Berdasarkan hasil diskusi yang dilakukan dengan staf pelayanan yang juga sudah merasakan permasalahan yang peneliti rasakan kami mendiskusikan sebuah hal yang seharusnya segera dibuat untuk mengatasi permasalahan – permasalahan tersebut. perancangan yang dilakukan ini harus mencakup hal yang berfungsi untuk mempersingkat alur administrasi pelayanan, meringankan beban kerja staf pelayanan, informasi mudah diperoleh warga dan mudah dipahami. Hal yang akan kami buat yaitu media penyebaran yaitu media yang dapat digunakan masyarakat luas dan mudah disebarakan yaitu media sosial. Media sosial yang direncanakan adalah *Instagram, TikTok, nomor call center, website*, dan papan pengumuman. Rencananya kami akan membuat sebuah pamflet yang nantinya berisi informasi persyaratan dan alur permintaan surat – surat ke pelayanan desa.

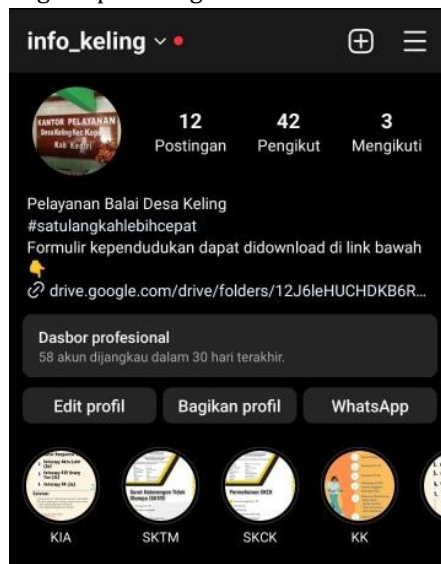
Dibuatnya media sosial yang berisi informasi persyaratan dan alur pendataan administrasi diharapkan warga yang datang ke pelayanan sudah paham dan membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat surat yang dibutuhkan, karena berdasarkan pengalaman di pelayanan banyak warga yang datang ke balai desa hanya untuk bertanya persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat suratnya dan harus kembali lagi untuk mengambil persyaratan. Setelah melakukan diskusi, konsultasi dengan pihak perangkat desa hal yang paling dibutuhkan dan akan dijangkau masyarakat dengan mudah adalah media sosial *Instagram, TikTok*, dan nomor *call center* yang berbentuk *WhatsApp*. Setelah membuat rancangan yang dibutuhkan dan menentukan media sosial yang akan dipakai, peneliti mulai membuat tahapan – tahapan perwujudan rancangan di atas dengan cara yang pertama yaitu mengumpulkan informasi dengan cara wawancara dengan staf pelayanan mengenai persyaratan berbagai surat dan alur administrasi. Tahapan yang kedua membuat pamflet yang berisi informasi persyaratan pembuatan surat, lalu membuat *link* formulir yang dibutuhkan pemohon surat untuk diisi. Tahapan ketiga yaitu membuat media sosial mulai dari *WhatsApp call center, Instagram, TikTok* untuk memuat atau menyebarkan pamflet yang telah dibuat. Tahapan selanjutnya yaitu mengunggah pamflet yang sudah tersedia ke media sosial, dan langkah terakhir yaitu sosialisasi atau penyebaran informasi tentang akun media sosial pelayanan balai desa.



**Gambar 2. Akun WhatsApp Pelayanan**

Gambar 2. Merupakan bentuk akun *WhatsApp* atau *call center* pelayanan, terlihat pada gambar informasi yang disediakan sudah lengkap seperti jam kerja pelayanan balai desa, pamflet informasi surat – surat, nomor, juga pemberitahuan terbaru yang akan dipublikasikan pada fitur status. Aplikasi *WhatsApp* dipilih sebagai akun *Call Center* pelayanan, dikarenakan mayoritas media sosial yang banyak digunakan warga adalah *WhatsApp* jadi peneliti memilih aplikasi *WhatsApp* agar warga mudah menjangkaunya.

Media selanjutnya yang dipilih yaitu media sosial *Instagram*, karena *Instagram* adalah media sosial yang juga sudah banyak digunakan masyarakat. Selain itu media *Instagram* menjadi media penyebar informasi yang efektif, memiliki fitur yang menarik dan mudah untuk dilihat, khususnya jika ingin mengetahui informasi terkait syarat – syarat surat administrasi sudah tersedia tempat yang yaitu dinamakan sorotan yang tidak akan hilang, sehingga warga akan selalu dapat melihatnya ketika butuh. Selain itu di biodata profil *Instagram* sudah disediakan *link* formulir yang merupakan salah satu persyaratan untuk beberapa surat, *link* dapat menuju ke *Google Drive* berisi formulir untuk diisi warga, jadi warga dapat mengisi formulir sendiri di rumah.



**Gambar 3. Menunjukkan akun sosial media Instagram pelayanan yang bernama *info\_keling*.**

Pada Gambar 3, menunjukkan media *Instagram* pelayanan Balai Desa Keling yang bisa diakses dengan mencari nama *info\_keling*, terlihat bahwa fitur yang disediakan sudah lengkap. Selain sorotan dan *link* yang sudah tersedia, admin *instagram* akan selalu *update* mengenai kegiatan pelayanan balai desa di *snapgram* atau biasa

disebut *story* yang terletak di profil akun.

Tahapan selanjutnya metode ABCD setelah *destiny* adalah tahapan terakhir yaitu tahap *reflection* atau refleksi. Program kerja telah terlaksana dengan telah dipergunakannya *call center* pelayanan yaitu masyarakat mulai menanyakan keperluan yang dibutuhkan lewat *call center* dan masyarakat telah mengetahui persyaratan yang diperlukan lewat pamflet yang juga terdapat di lampiran *WhatsApp*. Nomor *call center* ini juga mudah diketahui masyarakat karena nomor *call center* ini dibentuk sebuah *QR code* dan ditempel di depan meja pelayanan.

Pada tahap refleksi ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa warga, wawancara digunakan untuk mengetahui respons warga terhadap pembuatan media sosial dan sebagai bahan evaluasi. Dalam tahap evaluasi, dilakukan penilaian secara objektif meliputi kualitas produk yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat, kesesuaian kebutuhan dengan tujuan pelaksanaan kegiatan, peningkatan pengetahuan dan kapasitas masyarakat. Evaluasi berfungsi sebagai dasar untuk meningkatkan proses layanan saat ini dan meningkatkan operasi layanan di masa mendatang. (Andriani & Afidah, 2020) Topik wawancara yang diangkat dalam survei kepuasan warga terhadap adanya nomor *call center* pelayanan, dan akun media sosial khusus pelayanan yang menyediakan informasi terkait persyaratan administrasi.



**Gambar 4. Menunjukkan proses wawancara dengan salah satu warga Desa Keling**

Proses wawancara pada Gambar 4. yang dilakukan kepada warga Desa Keling menanyakan tentang pendapat warga yang sudah memakai atau memanfaatkan sosial media pelayanan balai desa, pertanyaan yang diajukan secara umum mengenai pembaruan sistem pelayanan desa yang lebih informatif dan komprehensif, dan saran warga untuk media informasi pelayanan balai desa.

Hasil wawancara menunjukkan 80% warga (4 dari 5 responden) puas dan suka dengan pembuatan nomor *Call Center* dan akun media sosial pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan desa, dan 1 suara lainnya mengatakan cukup puas dengan peningkatan ini. Hasil wawancara mengatakan bahwa pelayanan dengan menyediakan nomor *Call Center* dan akun media sosial ini menjadikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya, dan memudahkan mereka dalam mengurus administrasi ke balai desa. Saat ini warga bisa melihat akun Instagram atau bertanya ke *WhatsApp Call Center* Pelayanan untuk mengetahui persyaratan yang perlu dibawa, bahkan sekarang warga juga bisa mengisi formulir yang merupakan persyaratan tambahan dari balai desa sendiri tanpa menunggu staf mengisikan, sehingga hal ini dapat menghemat waktu warga dan memudahkan staf pelayanan. Hasil wawancara lainnya menyebutkan bahwa warga senang dengan adanya nomor *call center* ketika pendaftaran *online* DUKCAPIL *error* warga tidak perlu pergi ke balai desa untuk mengambil antrean tapi bisa langsung dikirim lewat *WhatsApp* dengan cara warga *scan QR Code* nomor *WhatsApp* di depan meja pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat menunjukkan keberhasilan target pelaksanaan pengabdian pada masyarakat, dan membuktikan bahwa media penyebaran informasi yang komprehensif ini dapat

mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi tentang persyaratan dan alur pelayanan administrasi, sehingga dapat mengurangi jumlah warga yang datang ke balai desa hanya untuk bertanya persyaratan. Selain bermanfaat bagi masyarakat, penyebaran informasi yang komprehensif kepada masyarakat juga membantu staf pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, karena warga sudah datang ke balai desa dengan membawa persyaratan yang lengkap. Semakin efisien pelayanan di balai desa maka dapat meningkatkan akurasi data kependudukan, karena warga akan lebih mudah untuk mengetahui dan memahami persyaratan dan alur pelayanan administrasi.

#### 4. Kesimpulan

Hasil pengabdian masyarakat berbasis research yang bertempat di Desa Keling khususnya pada program kerja yang dilaksanakan di kantor pelayanan Balai Desa Keling yaitu pada pelayanan administrasi kependudukan, dengan menggunakan pendekatan metode ABCD yang bermaksud mengembangkan aset yang sudah ada. Program kerja membuat sebuah media sosial dalam hal ini berbentuk instagram dan *call center (WhatsApp)* yang digunakan untuk menyediakan informasi yang komprehensif untuk pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Keling. Dari hasil penelitian selama 45 hari ini menunjukkan bahwa pembuatan media sosial untuk peningkatan pelayanan Balai Desa Keling menunjukkan sebuah perubahan, contohnya pada waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu warga yang dulu lama karena harus menjelaskan dulu persyaratan dokumen kepada warga, namun sekarang waktu pelayanan bisa dipersingkat dan lebih cepat. Peningkatan ini sesuai dengan tujuan yang ditargetkan yaitu percepatan pelayanan dengan slogan Satu Langkah Lebih Cepat.

Saran kepada pihak terkait yaitu mengencarkan sosialisasi penggunaan media sosial guna melancarkan program kerja yang dibuat, dan menjadikan orang yang lebih muda sebagai RT dengan harapan lebih paham akan teknologi, atau menambah staf yang membantu RT sebagai admin *WhatsApp* bertugas menyampaikan informasi dari *WhatsApp* untuk disampaikan kepada Ketua RT, hal ini dilakukan agar informasi lebih mudah disebarakan kepada masyarakat tanpa harus mengganti RT.

**Pendanaan:** Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal

**Ucapan Terima Kasih:** Terima kasih kepada Pihak Kantor Balai Desa Keling dan seluruh masyarakat Desa Keling atas bantuan dan kerjasamanya dalam pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat di Desa Keling Tahun 2023, sehingga seluruh kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

**Konflik kepentingan:** Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

#### Daftar Pustaka

- Andriani, R., & Afidah, M. (2020). Evaluasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Dosen An Evaluation on Implementation of Community Service Program by Lecturers of Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 271–278.
- Atim Rinawati, Umi Arifah, A. F. H. (2022). Implementasi Model Asset Based Community Development (ABCD) dalam Pendampingan Pemenuhan Kompetensi Leadership Pengurus MWC NU Adimulyo. *Atim Rinawati,1 Umi Arifah,2 Atik Faizul H3*, 7(2809–5693), 5–24.
- Dini Selasi, Khoerul Umam, Diah Rahmah Putriani Alfiyanti, Siti Romdiyah, L., Nurkhasana, Reza Andriani, Siti Julpatul M, Firliana Janeti, Nurul Afiyani, U., & Sutrisno, A. (2021). Pendekatan ABCD ( Asset Based Community Development ): Upaya Peningkatan Pendapatan Keluarga Melalui Pelatihan Pembuatan Telur Asin di Desa marikangen Kecamatan Plumbon Kabupat. *Etos: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3, 176–188.
- Makkombong, I., Mandar, K. P., & Abbas, W. (2022). *Pengembangan Website Desa sebagai Sistem Informasi dan Inovasi di Desa*. 2(2), 505–512.



- Nasrulloh, M. F., Wahono, P., Amanah, F. N., & Satiti, W. S. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Open SID pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran*. 2(3).
- Nurdiyanah, Parmitasari, R. D. A., Mulyadi, I., Nur, S., & Haruna, N. (2016). *Panduan pelatihan dasar* (A. Rahman (ed.); Cetakan 1, Issues 978-602-60787-5-9). NUR KHAIRUNNISA.
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1493>
- Prayitno, M. A., & Fadly, W. (2022). Pelatihan Pemanfaatan dan Pendampingan Pembuatan QRIS (QR Code Indonesian Standard) Sebagai Media Digitalisasi ZIS di Desa Glinggang Kabupaten Ponorogo. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 543. <https://doi.org/10.20527/btjpm.v4i2.5254>
- Sriyanto, N. A., Jananto, A., Listiyono, H., Move, D., Form, T., Data, F., & Births, T. (2013). *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kelurahan Sampangan Semarang*. 5(1), 34–38.
- Zuraidah, S. A. N. (2020). Kedisiplinan dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara serta Dampaknya Pada Good Governance. *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 260–269.