

Pelatihan Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kantor Desa Palembang Berbasis *Mobile*

Nabila Maharani¹, Fatoni², Muhamad Nasir³, Andri⁴, Suyanto⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Nabila Maharani

E-mail: nabila71665@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kantor Desa Palembang masih dilakukan secara manual, yang menimbulkan berbagai kendala seperti antrean panjang, keterlambatan proses, dan kesalahan pencatatan. Untuk mendukung percepatan transformasi digital, telah disiapkan sebuah aplikasi layanan administrasi berbasis mobile. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada pelatihan penggunaan aplikasi kepada aparatur desa, agar mereka mampu mengoperasikan sistem secara mandiri dan optimal dalam memberikan pelayanan publik. Pelatihan dilaksanakan secara langsung melalui pendekatan partisipatif, dengan sesi teori dan praktik yang mencakup simulasi pengajuan surat, verifikasi, dan pencetakan dokumen. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa peserta dapat memahami dan menjalankan fungsi utama aplikasi dengan baik. Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kesiapan aparatur desa menghadapi digitalisasi layanan administrasi dan diharapkan dapat diimplementasikan secara berkelanjutan.

Kata kunci- *pelatihan, layanan administrasi, aplikasi mobile, aparatur desa, digitalisasi*

Abstract

Population administrative services in Kelurahan Kantor Desa Palembang were previously conducted manually, often resulting in long queues, delays, and inaccurate recordkeeping. To support digital transformation, a mobile-based administrative service application was prepared. This community service activity focused on training village officials to independently and effectively operate the application in delivering public services. The training was conducted in person using a participatory approach, combining theoretical explanations with hands-on simulations of letter submission, verification, and document printing. The results show that participants were able to understand and operate the main features of the application properly. This activity proved effective in increasing the readiness of village officials to adopt digital administrative services and is expected to be implemented sustainably.

Keywords - *training, administrative services, mobile application, village officials, digitalization*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu elemen vital dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat desa dan kelurahan. Dokumen seperti surat pengantar, surat keterangan domisili, hingga surat keterangan usaha menjadi prasyarat penting bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, baik yang berkaitan dengan identitas diri, layanan perbankan, pendidikan, maupun bantuan sosial (Maharani et al., 2022). Namun, di Kelurahan Kantor Desa Palembang, proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional, yaitu masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengisi formulir kertas dan menunggu proses verifikasi manual. Praktik ini menimbulkan berbagai tantangan, seperti antrean panjang, risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, serta terbatasnya transparansi dan akurasi data.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, dibutuhkan inovasi digital yang mampu mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi, khususnya aplikasi mobile, menjadi solusi strategis untuk memperbaiki alur pelayanan secara menyeluruh. Aplikasi mobile memungkinkan pengajuan surat dilakukan secara daring, mengurangi interaksi fisik yang tidak perlu, serta mempermudah pelacakan status permohonan oleh masyarakat. Di sisi lain, aparat desa dapat mengelola data permohonan dengan lebih efisien, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik (Aslamiah et al., 2025).

Dalam konteks ini, teknologi React Native dengan framework Expo dipilih sebagai platform utama pengembangan aplikasi karena mendukung pengembangan lintas platform secara efisien dan menyediakan berbagai fitur siap pakai yang relevan untuk kebutuhan operasional di lapangan. Expo memungkinkan proses distribusi dan pengujian aplikasi secara langsung melalui perangkat pengguna, sehingga sangat sesuai untuk skenario layanan publik di wilayah pedesaan yang membutuhkan solusi praktis, adaptif, dan mudah diadopsi oleh aparat pemerintahan desa (Kamala et al., 2022).

Kegiatan pengembangan aplikasi ini juga dilengkapi dengan pelatihan kepada aparat desa, khususnya bagian teknis dan administrasi, sebagai bagian dari program peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pelatihan ini bertujuan agar para pegawai desa mampu mengoperasikan sistem secara mandiri, memahami alur kerja digital, serta mengoptimalkan penggunaan aplikasi dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Pelatihan difokuskan pada pengenalan antarmuka sistem, simulasi proses pengajuan surat, pengelolaan data pengguna, hingga cara membuat laporan administrasi digital (Hidayanti et al., 2023).

Sistem ini dirancang agar responsif dan mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai latar belakang digital, serta mendukung segmentasi peran pengguna seperti pemohon (masyarakat), petugas verifikasi, dan kepala desa sebagai pihak yang menyetujui dokumen. Implementasi sistem berbasis mobile ini memungkinkan monitoring dan pencatatan dilakukan secara real-time, serta membantu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kecepatan pelayanan administrasi publik di tingkat desa. Dampak dari penggunaan sistem ini diharapkan mampu mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mengurangi beban administratif aparat desa (Hakim, 2024).

Selain manfaat praktis yang langsung dirasakan, kegiatan ini juga menjadi bentuk kolaborasi konkret antara dunia pendidikan dan pemerintahan desa dalam mendukung transformasi digital pada pelayanan publik tingkat lokal. Kolaborasi tersebut tidak hanya menghasilkan produk teknologi, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kerja berbasis data dan digitalisasi, yang menjadi fondasi penting dalam membangun desa yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

Dengan pendekatan yang terarah dan pemanfaatan teknologi yang tepat, pelatihan ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di desa bukan hanya memungkinkan, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan publik. Aplikasi ini diharapkan menjadi model implementasi teknologi sederhana namun efektif yang dapat direplikasi di wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam hal pelayanan administrasi.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pelatihan partisipatif, yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur Kelurahan Kantor Desa Palembang dalam mengoperasikan aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis mobile. Metode ini dinilai relevan karena melibatkan peserta secara aktif dalam proses pembelajaran dan praktik langsung, serta telah terbukti efektif dalam meningkatkan kapasitas teknis pegawai layanan publik. Pelatihan dilaksanakan secara bertahap, dengan empat tahapan utama sebagai berikut:

1. **Perencanaan Pelatihan**
Tahap awal pelatihan dimulai dengan identifikasi kebutuhan peserta melalui observasi dan diskusi dengan aparatur kelurahan. Fokus utama pada tahap ini adalah mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi manual serta menentukan kompetensi yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil identifikasi, tim pengabdian menyusun kurikulum pelatihan, materi pembelajaran, serta menyiapkan instruktur, perangkat mobile, dan sarana pendukung lainnya.
2. **Penyusunan Materi dan Simulasi Aplikasi**
Materi pelatihan dirancang secara sistematis dan disesuaikan dengan alur kerja aparatur desa. Materi meliputi: pengenalan konsep digitalisasi layanan publik, penjelasan fungsi aplikasi, serta simulasi proses administrasi seperti pengajuan surat, verifikasi, dan pencetakan. Sistem aplikasi yang digunakan dalam pelatihan telah disiapkan dalam bentuk versi demonstratif yang stabil dan responsif. Untuk mempermudah peserta, disediakan pula modul penggunaan aplikasi dan panduan langkah demi langkah dalam bentuk visual.
3. **Pelaksanaan Pelatihan Tatap Muka**
Pelatihan dilaksanakan secara langsung di kantor Kelurahan Kantor Desa Palembang dengan pendekatan praktik langsung dan demonstrasi. Peserta yang terdiri dari aparatur teknis dan administratif diperkenalkan pada aplikasi melalui sesi pemaparan dan simulasi penggunaan. Instruktur melakukan demonstrasi penggunaan aplikasi, kemudian peserta melakukan praktik individu dan kelompok berdasarkan peran masing-masing, seperti petugas entri data, verifikator, dan pejabat penandatangan. Selama pelatihan, pendampingan aktif diberikan untuk membantu peserta mengatasi kendala teknis dan menyesuaikan diri dengan antarmuka digital.
4. **Evaluasi dan Tindak Lanjut**
Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas kegiatan dan tingkat pemahaman peserta. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung, simulasi akhir, serta diskusi reflektif mengenai pengalaman peserta selama pelatihan. Umpan balik dikumpulkan baik secara lisan maupun tertulis, dan digunakan untuk menyempurnakan pendekatan pelatihan serta penyempurnaan modul pelatihan. Di akhir kegiatan, dokumentasi teknis dan panduan penggunaan aplikasi diserahkan kepada pihak kelurahan untuk digunakan sebagai referensi pelatihan mandiri dan tindak lanjut penggunaan sistem dalam pelayanan sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

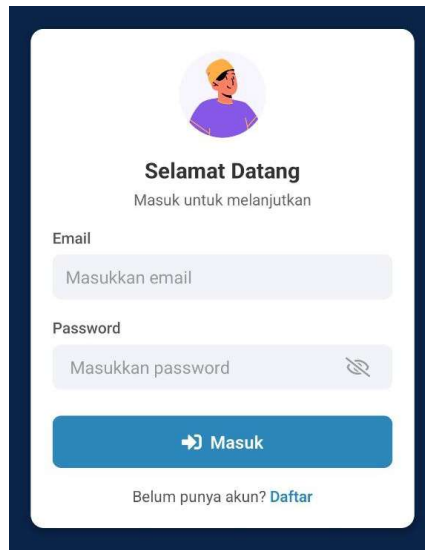
Pelatihan penggunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis mobile di Kelurahan Kantor Desa Palembang dilakukan sebagai bentuk pengenalan dan pendampingan langsung terhadap sistem yang telah dikembangkan menggunakan teknologi React Native dengan dukungan framework Expo. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi proses digitalisasi pengajuan surat-surat administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Tahapan pelatihan meliputi penjelasan alur penggunaan aplikasi, struktur antarmuka, serta praktik langsung menggunakan perangkat mobile. Peserta pelatihan diperkenalkan dengan berbagai tools pendukung yang digunakan dalam pengembangan aplikasi, seperti Figma untuk desain antarmuka pengguna, AWS sebagai backend dan storage server, serta MySQL sebagai basis data untuk

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

menyimpan seluruh permohonan dan data pengguna. Seluruh sistem dibangun dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan stabilitas operasional di lingkungan kerja desa.

Aplikasi ini memiliki beberapa fitur utama yang diperkenalkan selama pelatihan, seperti login pengguna berbasis peran, tampilan landing page yang informatif, serta halaman pengajuan surat yang interaktif. Berikut adalah dokumentasi tampilan aplikasi yang digunakan dalam proses pelatihan:



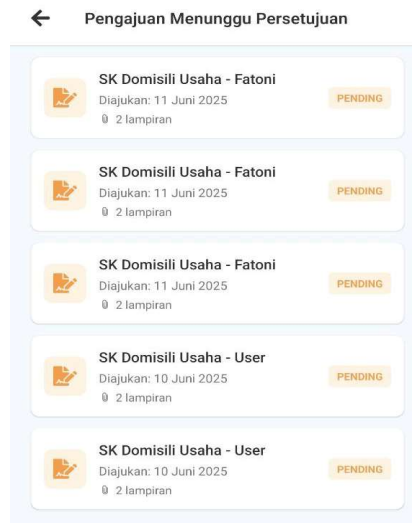
Gambar 1.
Tampilan Halaman Login

Halaman ini merupakan tampilan awal ketika pengguna (warga atau aparatur desa) mengakses aplikasi. Untuk melanjutkan, pengguna harus login menggunakan akun yang telah terdaftar. Hak akses sistem dibedakan berdasarkan peran, seperti pemohon, petugas verifikasi, dan kepala desa. Keamanan autentikasi menjadi prioritas dalam desain sistem ini, mengingat sensitivitas data kependudukan.



Gambar 2.
Tampilan Halaman Landing Page

Landing page menyajikan informasi umum mengenai layanan yang tersedia, seperti daftar jenis surat yang bisa diajukan, panduan penggunaan aplikasi, serta status terkini dari permohonan yang telah dikirim. Tampilan ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan intuitif, agar mudah diakses oleh pengguna dengan berbagai latar belakang digital.



Gambar 3.
Tampilan Halaman Pengajuan Surat

Halaman ini merupakan fitur utama dari aplikasi, di mana pengguna dapat memilih jenis surat yang akan diajukan, mengisi data yang dibutuhkan, serta mengunggah dokumen pendukung jika diperlukan. Setelah pengajuan dilakukan, data langsung tersimpan ke server AWS dan dapat diakses oleh aparat desa untuk proses verifikasi dan validasi. Fitur pelacakan status juga tersedia agar pemohon dapat mengetahui progres pengajuan secara real-time.



Gambar 4.
Kondisi Saat Pelatihan Bersama Aparatur Desa

Selama pelatihan, peserta melakukan simulasi penggunaan aplikasi melalui perangkat mobile yang telah disediakan. Peserta berlatih mengisi formulir digital, memilih jenis surat, dan menelusuri alur validasi. Simulasi ini penting untuk memastikan bahwa seluruh fitur aplikasi dapat dipahami dan digunakan secara mandiri oleh aparatur desa.

KESIMPULAN

Pelatihan penggunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis mobile di Kelurahan Kantor Desa Palembang memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelayanan publik di tingkat desa. Aplikasi yang dikembangkan menggunakan React Native dengan framework Expo ini berhasil menyederhanakan proses manual menjadi sistem digital yang lebih cepat, terdokumentasi, dan mudah digunakan oleh aparatur desa.

Kegiatan pelatihan dirancang secara sistematis mulai dari analisis kebutuhan, penyusunan materi, hingga praktik langsung oleh peserta, sehingga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai alur kerja aplikasi. Peserta pelatihan mampu mengoperasikan fitur utama seperti pemilihan jenis surat, input data pemohon, verifikasi permohonan, hingga pemantauan status pencetakan dokumen secara mandiri.

Pelatihan ini menjadi bentuk nyata dari upaya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi pada tingkat lokal dapat diimplementasikan secara efektif. Keberlanjutan penggunaan aplikasi dan pelatihan lanjutan diharapkan dapat terus mendorong kualitas layanan publik desa yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi ke depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Desa Palembang atas kesempatan dan dukungan selama proses magang dan pengembangan aplikasi, serta kepada staf dan aparatur desa yang telah membantu memberikan data dan masukan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan koreksi, serta kepada keluarga dan rekan-rekan atas semangat dan dukungan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat Desa Palembang dan mendukung pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslamiah, S., Fahmi, Y., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor badan pertanahan kabupaten hulu sungai utara*. 688–699.
- Hakim, A. R. (2024). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mobile Untuk Klasifikasi Metode Persalinan Pada Ibu Hamil. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(2).
- Hidayanti, N., Nuryani, E., & Fathurohman, A. N. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Administrasi Desa Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 7(1), 26–32. <https://doi.org/10.47080/saintek.v7i1.2506>
- Kamala, A. Z., Kharisma, A. P., & Pradana, F. (2022). *Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa berbasis Mobile Web (Studi Kasus : Kantor Desa Wonodadi)*. 6(8), 3811–3820.
- Maharani, U., Batubara, B. M., & ... (2022). Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. ... *Administrasi Publik*, 4(2), 96–107. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1404>
- Ritonga, A., Nasution, K., & Siambaton, M. Z. (2021). Perancangan aplikasi administrasi desa berbasis website menggunakan metode Booyer Moore. *Jurnal Minfo Polgan*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.33395/jmp.v10i1.10937>