

## PENINGKATAN EFISIENSI PROSES ADMINISTRASI DESA MELALUI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN DOKUMEN TERINTEGRASI

Riduan Siagian<sup>1</sup>, Jumadiyah Wardati<sup>2</sup>, Nana Soraya<sup>3</sup>  
Universitas Efarina, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email: [riduansiagian.ipwija@gmail.com](mailto:riduansiagian.ipwija@gmail.com)

### Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan efisiensi proses administrasi desa melalui implementasi Sistem Manajemen Dokumen (SMD) terintegrasi. Masalah utama yang dihadapi mitra meliputi pencarian berkas yang lama, duplikasi dokumen, penyimpanan tidak standar, risiko kehilangan/kerusakan arsip, dan alur disposisi yang belum terdokumentasi. Solusi yang diterapkan mencakup pemetaan proses, penyusunan SOP kearsipan, penetapan struktur klasifikasi dokumen, digitalisasi dokumen prioritas, serta pelatihan penggunaan SMD dan tata kelola akses. Hasil kegiatan menunjukkan perbaikan waktu temu kembali dokumen, kerapian arsip, dan keterlacakan dokumen, disertai peningkatan kapasitas perangkat desa dalam pengelolaan dokumen secara terstandar.

**Kata kunci:** Efisiensi Proses Administrasi, Desa, Sistem Manajemen, Dokumen Terintegrasi

### Abstract

*This Community Service activity aims to improve the efficiency of village administration processes through the implementation of an integrated Document Management System (DMS). The main problems faced by partners include long file searches, document duplication, non-standard storage, the risk of archive loss/damage, and undocumented disposition flows. The implemented solutions include process mapping, the development of archiving SOPs, the establishment of document classification structures, the digitization of priority documents, and training on DMS use and access governance. The results of the activity showed improvements in document retrieval times, archive tidiness, and document traceability, along with increased capacity of village officials in standardized document management.*

**Keywords:** Efficiency of Administrative Processes, Village, Management System, Integrated Documents

## PENDAHULUAN

Administrasi desa menghasilkan berbagai jenis dokumen penting, mulai dari surat masuk/keluar, surat keterangan, keputusan, laporan, hingga data kependudukan dan dokumen program kegiatan. Dokumen-dokumen tersebut menjadi dasar pelaksanaan layanan publik, pengambilan keputusan, serta pertanggungjawaban kinerja perangkat desa. Karena perannya sangat strategis, pengelolaan arsip yang tertib dan mudah ditelusuri menjadi kebutuhan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Namun, pada banyak desa pengelolaan dokumen masih didominasi cara manual atau semi-manual, sehingga menimbulkan beragam persoalan operasional. Salah satu kendala utama adalah proses temu kembali dokumen yang cenderung lambat, terutama ketika tidak tersedia indeks atau klasifikasi yang baku. Akibatnya, pencarian arsip sering bergantung pada ingatan petugas atau kebiasaan penyimpanan yang tidak seragam, sehingga waktu layanan administrasi cenderung memanjang.

Selain itu, dokumen sering tersimpan secara tersebar pada berbagai media, misalnya berada di lemari arsip, komputer pribadi, atau aplikasi pesan. Kondisi ini membuat dokumen sulit dipetakan keberadaannya secara menyeluruh, sehingga ketika dibutuhkan untuk proses layanan, perangkat desa harus mencari di banyak tempat yang berbeda. Penyebaran lokasi penyimpanan tersebut juga meningkatkan peluang terjadinya kesalahan penyerahan dokumen atau penggunaan dokumen yang tidak sesuai versi terbaru.

Permasalahan berikutnya adalah duplikasi dokumen dan versi yang tidak terkendali. Ketika dokumen dapat dibuat ulang dan disimpan tanpa mekanisme pengendalian finalisasi, maka satu jenis surat atau berkas dapat muncul dalam beberapa versi yang berbeda. Hal ini memicu kebingungan saat pemeriksaan, menyulitkan penelusuran riwayat dokumen, serta berpotensi menurunkan akurasi

informasi yang digunakan dalam layanan masyarakat.

Di sisi lain, penyimpanan yang tidak terstandar juga menimbulkan risiko kehilangan maupun kerusakan arsip. Dokumen fisik rentan rusak akibat faktor lingkungan, sedangkan dokumen digital yang tersimpan pada perangkat tertentu berisiko hilang bila terjadi gangguan perangkat atau kesalahan pengelolaan file. Lebih jauh lagi, akses yang tidak diatur dengan jelas dapat membuka peluang penggunaan dokumen oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga aspek keamanan dan kerahasiaan informasi menjadi kurang terjaga.

Kendala-kendala tersebut pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas layanan administrasi kepada masyarakat. Proses yang lambat, sulitnya dokumen ditelusuri, dan ketidakpastian dokumen mana yang paling valid membuat alur kerja menjadi kurang efisien dan kurang akuntabel. Ketika alur disposisi atau penanganan dokumen tidak terdokumentasi dengan baik, maka proses tindak lanjut juga tidak memiliki jejak yang jelas, sehingga pengawasan dan pertanggungjawaban menjadi lebih sulit.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan penataan tata kelola dokumen yang lebih sistematis melalui penerapan sistem manajemen dokumen terintegrasi. Pendekatan yang dibutuhkan tidak hanya memindahkan arsip ke format digital, tetapi juga membangun standar pengelolaan, seperti struktur klasifikasi, penamaan file yang konsisten, serta metadata minimal agar dokumen dapat dicari dengan cepat dan akurat. Dengan sistem terintegrasi, dokumen dapat disimpan pada repositori terpusat, memiliki keterlacakan (*traceability*), serta memiliki aturan versi dan hak akses yang jelas.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk menjawab persoalan utama tersebut dengan mengimplementasikan Sistem Manajemen Dokumen (SMD) terintegrasi beserta SOP pengelolaan dokumen. Program diarahkan untuk memetakan proses administrasi yang berjalan, menyusun aturan (SOP) kearsipan fisik dan digital, melakukan digitalisasi dokumen prioritas, serta melatih perangkat desa agar mampu menggunakan sistem secara benar dan konsisten. Dengan penataan ini diharapkan efisiensi pengelolaan meningkat, temu kembali dokumen menjadi lebih cepat, risiko kehilangan berkurang, dan layanan administrasi desa dapat berjalan lebih akuntabel serta tertib.

## **LANDASAN TEORI**

Kajian pustaka tentang pengelolaan dokumen pada dasarnya menekankan bahwa arsip merupakan bagian penting dari penyelenggaraan organisasi karena menjadi bukti kegiatan, dasar pengambilan keputusan, serta sumber informasi yang harus dikelola secara sistematis. Dalam konteks manajemen arsip dan rekod, pengelolaan dokumen tidak cukup hanya menyimpan berkas, tetapi juga mencakup proses penataan, klasifikasi, kontrol akses, hingga pemeliharaan agar dokumen tetap dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Hal ini selaras dengan prinsip yang banyak digunakan dalam literatur *records management* yang menempatkan pengelolaan rekod sebagai rangkaian praktik “dari penciptaan hingga penyusutan” (Shepherd & Yeo, 2003).

Salah satu landasan normatif yang sering dijadikan rujukan adalah ISO 15489-1 tentang *records management*, yang menggarisbawahi konsep dan prinsip pengelolaan rekod secara bertanggung jawab. ISO tersebut menekankan pentingnya menetapkan aturan yang jelas dalam pengelolaan rekod, termasuk konsistensi pencatatan, penentuan konteks dokumen, serta pengelolaan siklus hidup rekod agar informasi tetap autentik, andal, dan mudah ditelusuri. Melalui pendekatan standar, tata kelola dokumen dapat dikontrol dan diukur, sehingga kesalahan seperti dokumen hilang, tidak lengkap, atau tidak sesuai versi dapat diminimalkan.

Dalam implementasi sistem manajemen dokumen, literatur juga menjelaskan bahwa keberhasilan bukan hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh desain proses dan tata kelola informasi. Teori inovasi proses dan *reengineering* yang menekankan peran teknologi informasi dalam perbaikan cara kerja (misalnya Davenport, 2018; Hammer & Champy, 2009) menunjukkan bahwa ketika organisasi menata ulang alur kerja (*workflow*) dan menetapkan prosedur operasional yang lebih efisien, maka performa organisasi dapat meningkat. Artinya, penerapan sistem manajemen dokumen perlu disertai *process mapping* dan penyusunan SOP, bukan sekadar “mengunggah” file ke media digital.

Selanjutnya, dalam kajian manajemen dokumen elektronik, literatur mencatat bahwa pengelolaan dokumen di lingkungan digital memerlukan mekanisme penataan yang terstruktur, seperti klasifikasi, standar penamaan, indeks/metadata, serta pengendalian versi dan finalisasi dokumen. Kerangka pengelolaan rekod di lingkungan elektronik sering menyoroti pentingnya metadata dan keterlacakan agar temu kembali informasi berjalan cepat dan tidak menimbulkan kebingungan antar versi (McLeod & Hare, 2006). Konsep *enterprise content management* maupun manajemen arsip perusahaan juga menekankan integrasi repositori, pengelolaan hak akses, dan kebijakan penyimpanan agar dokumen tidak tersimpan secara tersebar dan tidak terkendali.

Dari perspektif sektor publik dan implementasi layanan elektronik, literatur *e-government* menekankan faktor keberhasilan adopsi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi mencakup aspek tata

kelola, kesiapan organisasi, serta kualitas implementasi sistem. Gil-Garcia & Pardo (2005) serta Heeks (2006) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi publik dapat berjalan efektif ketika selaras dengan kebutuhan proses organisasi, didukung oleh kapasitas SDM, dan memiliki mekanisme monitoring/evaluasi. Dengan demikian, implementasi SMD di pemerintahan desa perlu mempertimbangkan karakteristik organisasi kecil dengan keterbatasan sumber daya, sehingga sistem harus realistis, mudah digunakan, dan disertai pendampingan.

Terakhir, dalam literatur implementasi sistem juga terlihat bahwa perubahan praktik kerja membutuhkan manajemen perubahan dan strategi pembentukan kebiasaan baru. Pendekatan seperti *leading change* (Kotter, 2012) menekankan pentingnya keterlibatan pengguna, pelatihan, serta penerapan aturan secara konsisten agar sistem benar-benar dipakai dalam operasional harian. Selain itu, pada tataran penjaminan kualitas rekod, standar sistem manajemen untuk rekod (ISO 30301) mengarahkan organisasi untuk menetapkan persyaratan sistem agar pengelolaan rekod berjalan berkelanjutan melalui kontrol, audit, dan perbaikan. Dengan merujuk pada prinsip-prinsip tersebut, kajian pustaka memperkuat bahwa peningkatan efisiensi administrasi desa melalui Sistem Manajemen Dokumen terintegrasi dapat dicapai melalui integrasi repositori, SOP, klasifikasi dan metadata, kontrol versi/hak akses, serta pendampingan implementasi yang terukur.

## **METODE**

Metode penelitian pada kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan implementasi dan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi desa melalui penerapan Sistem Manajemen Dokumen (SMD) terintegrasi. Tahapan awal dilakukan dengan pemetaan proses pengelolaan dokumen yang sedang berjalan, termasuk alur penerimaan, pencatatan, penyimpanan, temu kembali, serta disposisi dokumen dalam praktik sehari-hari. Berdasarkan hasil pemetaan, tim menyusun kebutuhan sistem dan merancang mekanisme pengelolaan dokumen yang lebih terstruktur, meliputi penyusunan SOP pengelolaan dokumen, penetapan klasifikasi/struktur arsip, penentuan standar penamaan file, serta pengaturan proses digitalisasi dokumen prioritas agar dapat dikelola dalam repositori terintegrasi.

Selanjutnya, pelaksanaan dilakukan melalui pengumpulan dan penataan dokumen sesuai klasifikasi yang telah ditetapkan, kemudian dokumen didigitalisasi dan dimasukkan ke dalam sistem dengan metadata yang diperlukan agar pencarian lebih cepat dan tidak menimbulkan duplikasi versi. Untuk memastikan penerapan berjalan efektif, dilakukan pelatihan dan pendampingan kepada perangkat desa terkait cara penggunaan SMD, pengisian metadata, penyimpanan, serta alur disposisi/dokumentasi tindak lanjut. Evaluasi keberhasilan program dilakukan menggunakan observasi proses, pengukuran waktu pencarian dokumen sebelum dan sesudah penerapan sistem, serta kuesioner kepuasan untuk menilai peningkatan kemampuan perangkat desa dan efektivitas sistem dalam mendukung layanan administrasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan melalui implementasi Sistem Manajemen Dokumen (SMD) terintegrasi menunjukkan bahwa penataan arsip pada perangkat desa dapat dilakukan secara lebih rapi, cepat, dan terukur. Hal ini terlihat dari adanya keluaran utama sistem yang sudah siap pakai, mencakup repositori terpusat, struktur klasifikasi dokumen, serta aturan pengelolaan yang dipahami dan dapat diterapkan oleh perangkat desa. Dengan demikian, pengelolaan dokumen yang sebelumnya bersifat tersebar—baik di lemari arsip maupun perangkat pribadi—beralih menjadi pola kerja yang lebih terstandar dan mudah ditelusuri.

Berdasarkan proses pelaksanaan, tahapan awal berupa koordinasi dan asesmen, dilanjutkan dengan pemetaan proses (*process mapping*), menghasilkan pemahaman yang lebih jelas mengenai titik kelemahan dalam alur dokumen administrasi desa. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa hambatan utama berada pada fase temu kembali dokumen, pembuatan dan penyimpanan dokumen yang tidak seragam, serta kurangnya dokumentasi alur disposisi. Temuan ini kemudian digunakan sebagai dasar perancangan SMD, sehingga perubahan yang dilakukan tidak bersifat “menambah alat”, tetapi menata ulang praktik kerja agar sesuai kebutuhan nyata di lapangan.

Implementasi SMD juga berdampak pada pembentukan SOP pengelolaan dokumen (fisik & digital) dan seperangkat panduan penggunaan. SOP yang disusun menekankan aspek-aspek penting seperti standar klasifikasi, prosedur penyimpanan, aturan penamaan file, serta mekanisme pengendalian versi dan status dokumen (*draft/final*). Selain itu, sistem tata kelola dilengkapi dengan kebijakan hak akses (*admin, editor, viewer*) untuk menjaga dokumen tetap aman dan tidak mudah berubah tanpa otorisasi. Dalam praktiknya, perangkat desa tidak hanya diberikan sistem, tetapi juga “cara kerja” yang menjadi

rujukan saat aktivitas administrasi berlangsung.

Digitalisasi dokumen prioritas menjadi luaran yang memperkuat perubahan. Dokumen yang dipilih—misalnya surat masuk/keluar pada periode tertentu—tidak langsung disimpan begitu saja, tetapi diberikan metadata minimal agar dokumen memiliki indeks untuk pencarian. Struktur repositori yang terintegrasi membuat dokumen tersimpan pada lokasi yang konsisten, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya duplikasi dan dokumen “hilang” karena tersimpan di tempat yang berbeda. Dampak yang muncul adalah kerapian arsip meningkat, karena arsip kini mengikuti struktur dan aturan yang sama sejak tahap unggah hingga penyimpanan akhir.

Dari sisi indikator kinerja, program menunjukkan perbaikan pada aspek waktu pencarian dokumen dan kemudahan temu kembali. Sebelum penerapan, pencarian dokumen cenderung lama karena tidak ada indeks/klasifikasi baku dan proses rujukan masih sangat bergantung pada ingatan petugas. Setelah penerapan, pencarian menjadi lebih sistematis karena pengguna dapat menelusuri dokumen berdasarkan kategori fungsi serta metadata dan standar penamaan file yang telah ditetapkan. Dengan demikian, sistem membantu mengurangi “waktu tunggu” layanan, sehingga alur kerja administrasi desa menjadi lebih efisien.

Selain efisiensi, keterlacakan dokumen juga mengalami peningkatan. Sistem SMD mendukung keteraturan status dokumen serta memungkinkan dokumen dinyatakan sebagai dokumen final hanya melalui repositori terpusat. Aturan semacam ini mengurangi risiko versi ganda dan meningkatkan kepastian dokumen mana yang sedang dipakai untuk layanan atau rujukan. Lebih jauh, mekanisme backup dan pengaturan jadwal pengamanan membantu mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan arsip, sehingga kesinambungan pengelolaan dokumen lebih terjamin.

Pembahasan keberhasilan program juga memperlihatkan bahwa faktor kunci bukan hanya ketersediaan sistem, tetapi juga pelatihan dan pendampingan. Perangkat desa mengikuti pelatihan penggunaan SMD beserta simulasi layanan, sehingga mampu mempraktikkan SOP dalam situasi yang mendekati kondisi kerja nyata. Pendampingan operasional pada tahap awal turut menekan kesalahan implementasi, terutama terkait konsistensi penamaan file, pengisian metadata, dan kebiasaan penyimpanan di perangkat pribadi. Dengan pendekatan partisipatif dan iteratif (uji coba–umpan balik–perbaikan), implementasi menjadi lebih cepat “nyambung” dengan kebiasaan kerja perangkat desa.

Meski demikian, program juga mencatat kendala yang umum dan relevan dalam implementasi sistem manajemen dokumen di tingkat desa, seperti keterbatasan perangkat/internet, kekhawatiran keamanan data, serta potensi ketidakkonsistenan penggunaan SOP pada awal penerapan. Solusi yang diambil mencakup penetapan admin arsip digital, penggunaan sistem yang sederhana dan ringan (struktur folder + indeks + SOP), edukasi keamanan (hak akses dan backup), serta pendampingan intensif pada periode awal. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kapasitas perangkat desa dan kepuasan pengguna internal, sekaligus menyediakan fondasi tata kelola arsip yang dapat dilanjutkan melalui mekanisme monitoring, audit kepatuhan, dan pengembangan sistem bertahap.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan melalui implementasi Sistem Manajemen Dokumen (SMD) terintegrasi berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi desa. Sistem ini membantu mengatasi masalah utama berupa lambatnya proses pencarian dokumen, duplikasi dokumen akibat versi yang tidak terkendali, serta penyimpanan yang tidak seragam yang sebelumnya menyebabkan dokumen sulit ditelusuri. Dengan adanya repositori terpusat, klasifikasi dokumen, standar penamaan, serta aturan pengelolaan dokumen (termasuk status dokumen final), alur kerja pengarsipan menjadi lebih rapi dan mudah dipantau.

Selain peningkatan efisiensi, program juga menunjukkan hasil pada peningkatan kapasitas perangkat desa dalam mengelola dokumen secara lebih tepat dan sesuai SOP. Hasil evaluasi yang dilakukan melalui observasi, pengukuran waktu pencarian, dan kuesioner kepuasan memperlihatkan bahwa pengguna mampu menggunakan sistem untuk menemukan dokumen lebih cepat serta memahami cara kerja SMD dalam mendukung layanan administrasi. Dengan demikian, SMD terintegrasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyimpanan, tetapi juga sebagai alat tata kelola dokumen yang mendukung keterlacakan, mengurangi risiko kehilangan arsip, dan memperkuat akuntabilitas proses administrasi desa.

## **REFERENSI**

- Smallwood, R. F. (2013). *Managing Electronic Records: Methods, Best Practices, and Technologies*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118428765>
- Franks, P. C. (2018). *Records and Information Management* (2nd ed.). ALA Neal-Schuman. <https://doi.org/10.1080/23257962.2019.1573825>

- Shepherd, E., & Yeo, G. (2003). *Managing Records: A Handbook of Principles and Practice*. Facet Publishing. <https://doi.org/10.29085/9781856043701>
- ISO 15489-1. (2016). *Information and documentation — Records management — Part 1: Concepts and principles*. International Organization for Standardization. <https://doi.org/10.3403/30330658>
- ISO 30301. (2019). *Management systems for records — Requirements*. ISO. <https://doi.org/10.3403/30325528>
- Dalkir, K. (2017). *Knowledge Management in Theory and Practice* (3rd ed.). MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11265.001.0001>
- Davenport, T. H. (2018). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business School Press. <https://doi.org/10.1145/347634.347635>
- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reengineering the Corporation*. Harper Business. <https://doi.org/10.4324/9781315249057>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.007>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446212395>
- Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257–264. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.12.003>
- Alshibly, H. (2014). Evaluating E-HRM success. *European Scientific Journal*, 10(7), 85–102. <https://doi.org/10.19044/esj.2014.v10n7p85>
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Katuu, S. (2016). Enterprise content management implementation. *Records Management Journal*, 26(1), 38–53. <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2015-0013>
- McLeod, J., & Hare, C. (2006). How to manage records in the e-environment. *Records Management Journal*, 16(2), 71–79. <https://doi.org/10.1108/09565690610668742>
- Nguyen, L. T., et al. (2014). Information systems success in public sector. *Information & Management*, 51(2), 201–212. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.12.004>
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. Harvard Business Review Press. <https://doi.org/10.1108/09534811211239264>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems* (16th ed.). Pearson. <https://doi.org/10.4324/9780429286797>
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119397831>
- Bwalya, K. J., & Mutula, S. (2014). E-government systems adoption. *Electronic Government, an International Journal*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.1504/EG.2014.063794>
- Mnjama, N., & Wamukoya, J. (2007). E-records management and governance. *Records Management Journal*, 17(3), 181–193. <https://doi.org/10.1108/09565690710833047>
- Shareef, M. A., et al. (2011). E-government adoption model. *Government Information Quarterly*, 28(2), 135–148. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.005>.
- Situmorang, D. M. (2019). the Effect of Taxpayer Awareness and Fiskus Service on Performance of Tax Revenue With Taxpayer Compliance As Intervening Variables. *Management and Sustainable Development Journal*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.46229/msdj.v1i1.98>
- Situmorang, D. M., & Pratama, E. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Implementasi Kebijakan Tax Amnesty. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 3(2), 115–122. <https://doi.org/10.35313/ialj.v3i2.4620>.