

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI DESA DAUH PEKEN MELALUI PELATIHAN ADMINISTRASI SURAT RESMI DAN PEMANFAATAN *GOOGLE FORM*

Elsita Lisnawati Guntar^{1*}, Ni Luh Nanik Puspadi²

Richo Kais Threza Fauzi³, Gusti Ayu Diantha Dara Puspita⁴, Nurul Humairah⁵, Riska Amira Zahrotunnisa⁶, Agnes Nelciani Rindu⁷, Merlinda Suryati Jitung⁸, Rabiatal Adawiyah⁹, Dewi Ratnatih¹⁰, Hesti Hajah¹¹

Program Studi Pendidikan Profesi Guru, Bidang Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, IKIP Saraswati^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11}

elsitakampus@gmail.com^{1*}, nanikpuspadi@gmail.com², 2002mericho@gmail.com³, darapp2402@gmail.com⁴, nurulhumairah.nh2002@gmail.com⁵, neleyrindu@gmail.com⁶, riiskaamira@gmail.com⁷, lindajitung@gmail.com⁸, dratnatih@gmail.com⁹, rabiataladawiyahakun@gmail.com¹⁰, hestihajah99@gmail.com¹¹.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif membutuhkan sistem administrasi yang tertib, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Dalam konteks pemerintahan desa, kemampuan perangkat desa dalam menyusun surat resmi serta memanfaatkan platform digital menjadi faktor penting untuk mendukung efisiensi layanan publik. Berdasarkan hasil observasi di Desa Dauh Peken, ditemukan sejumlah kendala dalam penyusunan surat resmi dan rendahnya pemanfaatan aplikasi digital seperti *Google Form*. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi perangkat desa melalui pelatihan administrasi surat resmi dan pemanfaatan *Google Form* dengan menggunakan pendekatan SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*). Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan desain pelatihan partisipatif berbasis praktik langsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa lebih dari 85% peserta pelatihan mengalami peningkatan signifikan dalam kemampuan menyusun surat resmi sesuai dengan tata naskah dinas, serta mampu membuat dan mengelola *Google Form* secara mandiri untuk keperluan administrasi desa. Selain itu, pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap kepercayaan diri perangkat desa dalam menggunakan teknologi serta memperkuat efisiensi layanan publik secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan SMART sangat efektif dalam mengarahkan tujuan pelatihan, memberikan tolok ukur pencapaian, dan mendorong transformasi digital di tingkat pemerintahan desa.

Kata Kunci: administrasi surat resmi, *Google Form*, layanan publik, desa digital, SMART

EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN DAUH PEKEN VILLAGE THROUGH OFFICIAL LETTER ADMINISTRATION TRAINING AND GOOGLE FORM USE

ABSTRACT

Effective public services require an orderly, transparent, and adaptive administration system to the development of digital technology. In the context of village government, the ability of village officials to compile official letters and utilize digital platforms is an important factor in supporting the efficiency of public services. Based on the results of observations in Dauh Peken Village, a number of obstacles were found in compiling official letters and low utilization of digital applications such as *Google Form*. This study aims to improve the competence of village officials through training in official letter administration and the utilization of *Google Form* using the SMART approach (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*). This research is an applied research with a participatory training design based on direct practice. The evaluation results showed that more than 85% of training participants experienced a significant increase in their ability to compile official letters according to official scripts, and were able to create and manage *Google Forms* independently for village administration purposes. In addition, this training had a positive impact on the confidence of village officials in using technology and strengthening the efficiency of public services as a whole. These findings indicate that the SMART approach is very effective in directing training objectives, providing benchmarks for achievement, and encouraging digital transformation at the village government level.

Keywords: official letter administration, *Google Form*, public services, digital village, SMART

PENDAHULUAN (*Introduction*)

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi pilar utama dalam pembangunan berbasis masyarakat. Di era seperti saat ini, desa dituntut menjadi entitas pemerintahan yang tidak hanya administratif, tetapi juga inovatif dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Menurut Utami (2023) harapan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan mendorong pemerintah dan lembaga public untuk menyesuaikan perubahan ini dengan cepat. Dalam hal ini, inovasi dalam administrasi publik menjadi kunci untuk menjawab tuntutan tersebut. Salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang efektif adalah manajemen administrasi, terutama dalam penyusunan surat resmi dan penerapan teknologi informasi sebagai instrumen pendukung layanan publik. Administrasi yang baik akan menciptakan akuntabilitas dan efisiensi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya, masih banyak desa yang menghadapi tantangan serius dalam aspek ini. Berdasarkan hasil observasi di Desa Dauh Peken, ditemukan sejumlah permasalahan mendasar, di antaranya adalah belum optimalnya kemampuan perangkat desa dalam menyusun surat resmi sesuai dengan tata naskah dinas, serta belum adanya pemanfaatan teknologi digital seperti *Google Form* dalam proses administrasi. Hal ini tentu akan menghambat efektivitas pelayanan publik, memperlambat proses dokumentasi, serta membatasi partisipasi masyarakat dalam mekanisme layanan yang seharusnya lebih terbuka dan cepat.

Permasalahan tersebut mendorong dilakukannya sebuah intervensi berbasis pelatihan, dengan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga keterampilan praktis dan perubahan perilaku kerja.

Tim penulis memilih judul “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Desa Dauh Peken melalui Pelatihan Administrasi

Surat Resmi dan Pemanfaatan *Google Form*” karena isu ini merepresentasikan tantangan nyata di lapangan serta membuka ruang inovasi dalam pengelolaan pemerintahan desa berbasis digital.

Pelatihan dalam penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan SMART, yang pertama kali diperkenalkan oleh Doran (1981). SMART merupakan akronim dari *Specific* (spesifik), *Measurable* (terukur), *Achievable* (dapat dicapai), *Relevant* (relevan), dan *Time-bound* (terikat waktu). Safitri dkk (2024:105) menjelaskan bahwa metode SMART Goals berperan untuk mendorong penetapan tujuan yang jelas. Pemanfaatan kerangka kerja SMART Goals selain untuk mengarahkan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, juga untuk memfasilitasi monitoring dan evaluasi yang efektif untuk memastikan progres yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Dengan pendekatan ini, pelatihan memiliki sasaran yang jelas dan terukur, mampu disesuaikan dengan kapasitas peserta, serta diselenggarakan dalam rentang waktu yang efektif. Pendekatan ini sangat sesuai untuk pengembangan kapasitas dalam konteks pemerintahan desa yang membutuhkan efisiensi, keterukuran, dan dampak langsung.

Selain itu, pelatihan dirancang berdasarkan teori andragogi oleh Knowles (1984) yang menekankan bahwa orang dewasa belajar lebih efektif ketika mereka mengetahui alasan mempelajari sesuatu, memiliki keterlibatan aktif dalam proses belajar, dan materi yang dipelajari relevan dengan kebutuhan mereka. Maka dari itu, pelatihan ini tidak hanya memberikan pemahaman teoretis, tetapi juga menyediakan ruang praktik, diskusi, serta simulasi kasus nyata yang sesuai dengan konteks kerja perangkat desa.

Penerapan *Google Form* dalam pelatihan ini merupakan bagian dari adaptasi terhadap era digital yang semakin menuntut percepatan dan keterbukaan dalam sistem pelayanan publik. Aplikasi ini dinilai mudah digunakan, tidak

memerlukan biaya, serta memiliki fleksibilitas dalam penggunaannya. Dengan membekali perangkat desa kemampuan untuk menggunakan *Google Form* dalam kegiatan survei, pendataan, dan pendaftaran layanan, pelatihan ini sekaligus mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih transparan dan berbasis data.

Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan teknis perangkat desa, tetapi juga untuk membangun sistem kerja yang lebih profesional, efektif, dan berbasis teknologi. Harapannya, pelatihan ini dapat menjadi model pengembangan kapasitas yang aplikatif dan berkelanjutan untuk desa-desa lainnya, serta mendukung agenda transformasi menuju desa digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN (*Research Methods*)

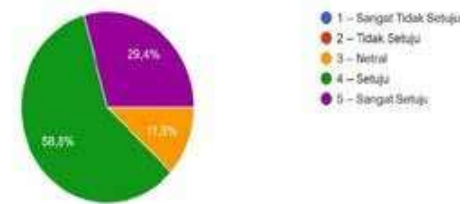
Penelitian ini menggunakan desain pelatihan partisipatif yang bersifat aplikatif. Pendekatan SMART digunakan sebagai kerangka perencanaan dan evaluasi kegiatan. Subjek penelitian adalah 17 perangkat Desa Dauh Peken. Kegiatan dilakukan selama tiga minggu dan terdiri atas tiga tahap utama:

1. **Specific:** Materi pelatihan difokuskan pada dua keterampilan utama, yaitu penyusunan surat resmi dan penggunaan *Google Form*.
2. **Measurable:** Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, serta angket kepuasan peserta.
3. **Achievable:** Pelatihan dilengkapi tutorial, modul, dan pendampingan.
4. **Relevant:** Materi pelatihan disusun berdasarkan observasi dan wawancara dengan perangkat desa.
5. **Time-bound:** Pelatihan dilaksanakan selama tiga pertemuan inti dan dua sesi pendampingan teknis.

Menurut Sugiyono (2017), metode pelatihan seperti ini termasuk ke dalam pendekatan kualitatif-deskriptif yang cocok

untuk melihat perubahan perilaku dan keterampilan akibat intervensi tertentu. Hal ini diperkuat oleh pandangan Sutopo (2002) bahwa data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap dinamika pelaksanaan program pelatihan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, survei daring, dan FGD. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Narasumber menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami.
17 jawaban



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pernyataan “Narasumber menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami”, dari total 17 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. 58,8% responden menyatakan “Setuju”,
2. 29,4% menyatakan “Sangat Setuju”, dan
3. 11,8% menyatakan “Netral”.
4. Tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Setuju” ataupun “Sangat Tidak Setuju”.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta memberikan respons positif terhadap cara narasumber menyampaikan materi. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi dalam pelatihan berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh peserta secara efektif.

Jika dikaitkan dengan pendekatan SMART, khususnya pada indikator *Achievable* dan *Relevant*, hasil ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kapasitas peserta (*Achievable*) dan relevan dengan kebutuhan mereka (*Relevant*). Peserta merasa bahwa apa yang mereka pelajari bersifat aplikatif

dan sesuai dengan konteks pekerjaan mereka.

Lebih lanjut, hasil ini juga memperkuat prinsip andragogi menurut Knowles (1984), yang menekankan bahwa pembelajaran orang dewasa akan efektif ketika:

1. Materi terkait langsung dengan tugas atau peran mereka,
2. Disampaikan secara praktis dan komunikatif,
3. Disesuaikan dengan pengalaman belajar mereka sebelumnya.

Dengan demikian, keterampilan komunikasi narasumber menjadi elemen penting dalam menjembatani antara tujuan pelatihan dan pemahaman peserta. Presentasi materi yang jelas dan mudah dipahami mendukung keberhasilan pelatihan sebagai intervensi peningkatan kapasitas layanan publik di desa.

Pelatihan ini menambah pengetahuan saya tentang administrasi surat resmi.
17 jawaban

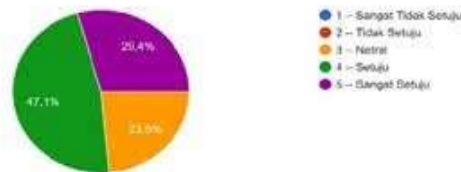


Diagram 2. Pelatihan Menambah Pengetahuan tentang Administrasi Surat Resmi

Berdasarkan diagram lingkaran yang ditampilkan, sebanyak (47,1%) peserta menyatakan “Setuju” (29,4%) “Sangat Setuju” bahwa pelatihan menambah pengetahuan mereka mengenai administrasi surat resmi. Sementara 23,5% berada dalam posisi “Netral”, dan tidak ada satupun peserta yang memberikan tanggapan negatif.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kapasitas peserta, terutama dalam keterampilan yang selama ini menjadi kendala dalam proses pelayanan publik di desa.

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan pendekatan SMART yang menekankan

pentingnya relevansi (*Relevant*) dan keterukuran (*Measurable*) dalam pelatihan. Materi yang diberikan terbukti sesuai dengan kebutuhan riil aparat desa

dan hasil evaluasi membuktikan adanya peningkatan pemahaman secara terukur. Dengan demikian, pelatihan ini dapat dianggap berhasil dari sisi perencanaan dan pelaksanaannya.

Lebih lanjut, teori andragogi dari Knowles (1984) juga mendukung temuan ini. Orang dewasa cenderung belajar lebih efektif jika materi pembelajaran memiliki kaitan langsung dengan pekerjaan mereka, bersifat praktis, dan memperkuat pengalaman yang telah dimiliki sebelumnya. Dalam pelatihan ini, peserta yang merupakan perangkat desa diberikan materi penyusunan surat resmi dan penggunaan alat digital yang memang mereka butuhkan dalam keseharian, sehingga wajar jika pembelajaran dapat diterima dengan baik.

Dari sisi evaluasi pelatihan, hasil ini mencerminkan keberhasilan pada Level 2 dalam model evaluasi Kirkpatrick, yaitu peningkatan pengetahuan. Respon positif dari peserta menjadi indikator bahwa proses belajar tidak hanya berjalan, tetapi juga menghasilkan perubahan pemahaman yang relevan terhadap tugas mereka.

Waktu pelatihan cukup untuk memahami materi yang disampaikan.
17 jawaban

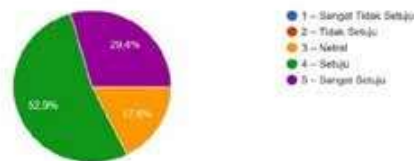


Diagram 3. Waktu Pelatihan Cukup untuk Memahami Materi yang Disampaikan

Berdasarkan grafik di atas, persepsi peserta terhadap kecukupan waktu pelatihan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa waktu yang diberikan cukup memadai. Sebanyak 52,9% menyatakan “Setuju”, dan 29,4% “Sangat Setuju”, sehingga total respon positif mencapai 82,3%. Sementara 17,6%

peserta bersikap “Netral”, dan tidak ada peserta yang memilih opsi “Tidak Setuju” atau “Sangat Tidak Setuju”. Hasil ini mengindikasikan bahwa durasi dan alokasi waktu pelatihan telah dirancang secara proporsional sehingga memungkinkan peserta untuk menyerap materi dengan baik.

Dalam konteks teori SMART, hasil ini berkaitan erat dengan aspek *Time-bound*, yaitu pelatihan dirancang dalam batas waktu tertentu namun tetap efektif dalam penyampaian. Fakta bahwa mayoritas peserta merasa waktu pelatihan cukup menunjukkan bahwa perencanaan waktu dalam pelatihan sudah sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan peserta.

Dari perspektif teori andragogi Knowles (1984), waktu yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi orang dewasa. Orang dewasa cenderung belajar secara efektif ketika mereka tidak terburu-buru dan diberi ruang untuk mencerna serta mengaitkan materi dengan pengalaman mereka sendiri. Oleh karena itu, pelatihan yang tidak terlalu padat tetapi fokus dan efisien akan lebih produktif dalam meningkatkan pemahaman.

Secara praktis, keberhasilan pengaturan waktu ini juga menunjukkan bahwa narasumber mampu memfasilitasi proses belajar secara komunikatif, tidak tergesa-gesa, serta menjaga ritme pembelajaran agar sesuai dengan daya serap peserta.

Saya menjadi lebih paham cara membuat dan mengelola Google Form.
17 jawaban

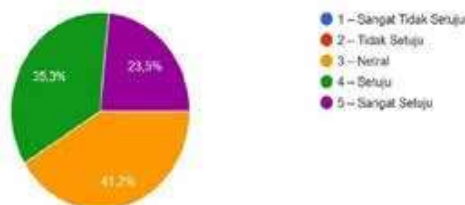


Diagram 4. Menjadi Paham Cara Membuat dan Mengelola Google Form

Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 35,3% peserta menyatakan “Setuju” dan 23,5% menyatakan “Sangat Setuju”, sehingga total tanggapan positif mencapai 58,8%. Sebanyak 41,2% peserta berada pada posisi “Netral”, dan tidak ada peserta yang menyatakan ketidaksetujuan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa pelatihan ini telah membantu mereka memahami cara menggunakan *Google Form*, meskipun sebagian lainnya masih berada di tahap adaptasi awal.

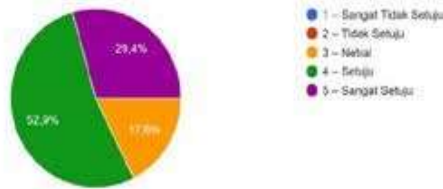
Dalam konteks pendekatan SMART, hasil ini mencerminkan *Achievable* dan *Relevant*. Materi tentang *Google Form* telah dirancang agar sesuai dengan kemampuan peserta serta kebutuhan administratif desa, khususnya dalam digitalisasi proses layanan. Namun, tingginya angka “Netral” (41,2%) juga mengindikasikan adanya tantangan dalam penguasaan teknis digital, yang bisa jadi dipengaruhi oleh latar belakang peserta yang belum terbiasa dengan teknologi tersebut.

Menurut Knowles (1984), pembelajaran orang dewasa lebih efektif bila materi terkait langsung dengan kebutuhan mereka dan disampaikan secara aplikatif. Oleh karena itu, pelatihan *Google Form* menjadi relevan karena mendukung peningkatan efisiensi layanan publik desa, sekaligus memberikan solusi praktis terhadap keterbatasan sistem manual. Namun demikian, hasil evaluasi ini juga memperlihatkan bahwa diperlukan pendampingan lanjutan atau sesi praktik tambahan agar pemahaman peserta benar-benar optimal.

Dari sisi prinsip andragogi, proses belajar akan lebih efektif bila peserta diberi kesempatan untuk belajar melalui praktik langsung, eksplorasi, dan dukungan teknis secara bertahap. Oleh karena itu, pelatihan selanjutnya disarankan untuk memperkuat sesi tutorial interaktif atau *hands-on training*.

Diagram 5. Kenyamanan Selama Mengikuti Pelatihan

Saya merasa nyaman selama mengikuti kegiatan pelatihan.
17 jawaban



Berdasarkan grafik, sebanyak 52,9% peserta menyatakan “Setuju” dan 29,4% menyatakan “Sangat Setuju”, sehingga total tanggapan positif mencapai 82,3%. Sementara itu, 17,6% peserta berada pada posisi “Netral” dan tidak ada yang menyatakan ketidaksetujuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa nyaman secara fisik dan psikologis selama mengikuti pelatihan.

Dalam kerangka pendekatan SMART, kenyamanan peserta termasuk dalam aspek *Achievable* dan *Relevant*, karena pelatihan yang dirancang sesuai dengan kondisi peserta (baik dari segi bahasa, lingkungan, maupun metode penyampaian) lebih mudah diterima dan dicapai hasilnya. Pelatihan yang menciptakan lingkungan belajar yang positif dapat meningkatkan motivasi belajar dan partisipasi aktif, sebagaimana dijelaskan oleh Knowles (1984) dalam teori andragogi. Orang dewasa belajar lebih efektif dalam suasana yang menghargai pengalaman mereka, terbuka terhadap dialog, dan memberi ruang untuk eksplorasi mandiri.

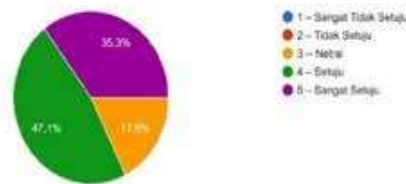
Selain itu, kenyamanan selama pelatihan juga berkaitan dengan kualitas fasilitator dan interaksi sosial dalam kelas. Menurut Siagian (2002), profesionalisme dalam manajemen pelatihan mencakup kemampuan menciptakan suasana kondusif yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Narasumber yang komunikatif dan metode pelatihan yang partisipatif turut berkontribusi terhadap terciptanya suasana yang menyenangkan dan produktif.

Hasil ini juga memperkuat temuan sebelumnya bahwa pelatihan ini tidak hanya

efektif dari sisi materi, tetapi juga dari sisi pengelolaan suasana belajar, yang menjadi prasyarat penting dalam perubahan perilaku dan peningkatan keterampilan.

Diagram 6. Pelatihan Sesuai dengan Kebutuhan di Bidang Administrasi dan Layanan Publik

Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya di bidang administrasi dan pelayanan publik.
17 jawaban



Dari grafik, terlihat bahwa 47,1% peserta menyatakan “Setuju”, dan 35,3% menyatakan “Sangat Setuju”, sehingga secara keseluruhan 82,4% peserta merasa bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, 17,6% menyatakan “Netral”, dan tidak ada responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil menjawab kebutuhan kompetensi peserta, terutama dalam bidang administrasi dan pelayanan publik.

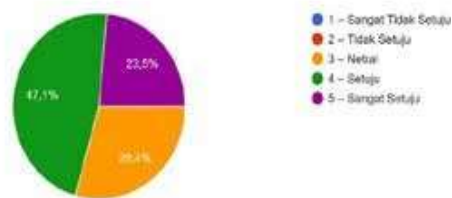
Dalam kerangka analisis kebutuhan pelatihan (*training needs analysis*) seperti yang dijelaskan oleh Robbins dan Coulter (2016), materi pelatihan yang efektif harus relevan dengan tugas dan tanggung jawab peserta. Pelatihan ini dinilai mampu memenuhi aspek *task relevance* dan *job-specific skills*, yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas administrasi.

Teori andragogi oleh Knowles (1984) juga menekankan bahwa peserta didik dewasa perlu memahami alasan mengapa mereka harus mempelajari sesuatu. Dengan materi yang dirasakan sesuai, peserta akan memiliki *internal motivation* lebih tinggi dan mampu menghubungkan materi pelatihan dengan praktik kerja mereka sehari-hari.

Lebih lanjut, kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan peserta mendukung tercapainya prinsip efektivitas pelatihan, yaitu: *input* yang tepat (materi dan metode), proses yang terencana (strategi penyampaian), dan *output* yang diharapkan (peningkatan kompetensi). Hal ini sejalan dengan konsep kompetensi kerja ASN yang diatur dalam Permenpan RB No. 38 Tahun 2017, yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan sesuai jabatan.

Diagram 7. Penerapan Pelatihan dalam Kehidupan Sehari-hari

Pelatihan ini dapat saya terapkan langsung dalam pekerjaan sehari-hari.
17 jawaban



Berdasarkan data, 47,1% peserta menjawab “Setuju”, dan 23,5% menjawab “Sangat Setuju”, yang berarti sebanyak 70,6% peserta merasa bahwa pelatihan ini dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Sementara itu, 29,4% peserta menyatakan “Netral”, dan tidak ada yang menyatakan ketidaksetujuan.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan dinilai memiliki aplikabilitas tinggi, yakni kemampuan materi pelatihan untuk diterapkan dalam konteks kerja nyata. Hal ini sejalan dengan prinsip *transfer of training*, yaitu sejauh mana peserta dapat mentransfer pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh ke dalam lingkungan kerja mereka (Baldwin & Ford, 1988).

Dalam perspektif teori *Experiential Learning* oleh Kolb (1984), efektivitas pelatihan bergantung pada siklus pengalaman langsung (*concrete experience*) yang memungkinkan peserta menguji dan menerapkan apa yang dipelajari. Jika peserta merasa pelatihan dapat langsung diterapkan, maka pelatihan telah

berhasil menyediakan pengalaman belajar yang relevan dan praktis.

Selain itu, model evaluasi Kirkpatrick (1994) pada level 3 (*Behavior*) juga menekankan pentingnya perubahan perilaku di tempat kerja setelah pelatihan. Persentase positif dari hasil ini mengindikasikan bahwa peserta siap menerapkan hasil pelatihan dan mengubah cara kerja mereka ke arah yang lebih efektif.

Kesimpulannya, pelatihan ini memiliki dampak yang nyata dalam meningkatkan kompetensi kerja peserta karena mayoritas responden menyatakan bisa langsung menerapkannya. Ini menunjukkan relevansi dan kualitas penyampaian materi yang baik, yang mendukung tujuan pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam lingkungan birokrasi dan pelayanan publik.

SIMPULAN (*Conclusion*)

Pelatihan administrasi surat resmi dan pemanfaatan *Google Form* di Desa Dauh Peken menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kapasitas aparatur desa. Mayoritas peserta menyatakan bahwa materi pelatihan disampaikan dengan jelas, relevan dengan kebutuhan mereka, dan dapat diterapkan langsung dalam pekerjaan sehari-hari. Pelatihan ini juga dinilai nyaman untuk diikuti dan waktunya cukup untuk memahami materi yang diberikan.

Pendekatan SMART yang digunakan terbukti efektif dalam merancang pelatihan yang terarah, terukur, dan sesuai dengan konteks desa. Selain meningkatkan keterampilan teknis peserta, pelatihan ini juga memperkuat kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi digital. Hasil ini mendukung pentingnya penyelenggaraan pelatihan berbasis praktik langsung, berbasis kebutuhan, dan berorientasi pada pemecahan masalah nyata dalam tata kelola pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kegiatan ini

memberikan dampak positif terhadap proses transformasi digital desa dan menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas melalui pelatihan yang terstruktur dapat menjadi strategi penting dalam memperkuat kualitas layanan publik di tingkat desa.

UCAPAN TERIMA KASIH (Acknowledgements)

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh jajaran Kantor Desa Dauh Peken, khususnya kepada Bapak Perbekel Desa, Sekretaris Desa, serta seluruh perangkat desa yang telah memberikan dukungan, fasilitasi tempat, partisipasi aktif dalam kegiatan, dan semangat kolaboratif selama proses pelatihan berlangsung. Tanpa keterbukaan dan kerja sama dari pihak desa, kegiatan ini tidak akan terlaksana dengan maksimal. Kami berharap sinergi antara institusi pendidikan dan pemerintah desa dapat terus terjalin dalam rangka mendukung transformasi layanan publik berbasis digital di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA (Literature Cited)

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63–105.
- Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review*, 70(11), 35–36.

Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Program—The Four Levels*. San Francisco. CA: Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Knowles, M.S. 1984. *Andragogy in Action: Applying Modern Principles Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall. <http://academic.regis.edu/ed205/Kolb.pdf>.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (ASN).

Robbins, S.P. and Coulter, M. 2016. *Management*. 13th Edition, Pearson Education Limited, Harlow.

Safitri, Mila Dwi, Agus Zainal Abidin, Afifuddin (2024) Optimalisasi Kinerja Karyawan dalam Pengelolaan Digital BUMDES Sekapuk Melalui Kerangka Kerja SMART Goals. *Jurnal Administrasi Publik*. 12 (1). 102-119.

Siagian, S. P. (2002). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, H. B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.

Utami, Pri. 2023. Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Papatung*. 6(2). 1-9.