

Pelatihan Google Workspace bagi Aparatur Kelurahan Lapadde untuk Transformasi Layanan Publik Modern

Abdullah B ^{1*}, Alvian Tri Putra Darti Akhsa ², Danang Fatkhur Razak ³, Muhammad Ari Danendra ⁴, Legiastuti Pebrianti ⁵, Fahrul ⁶, Fitrayana Mahmud ⁷,

^{1,2,3,4,5,6,7}Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie

*Correspondent Email: alviantriputra@ith.ac.id

Article History:

Received: 9/11/2025

Revised: 2/12/2025

Published: 29/12/2025

Keywords: *Administrasi Digital; Community Organizing; Google Workspace; Literasi Digital, Transformasi Digital.*

Abstrak: Pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, hasil identifikasi awal di Kelurahan Lapadde menunjukkan bahwa berbagai proses administrasi masih dilakukan secara manual, seperti pengelolaan surat, arsip, penjadwalan, dan koordinasi internal. Kondisi ini mengakibatkan layanan yang lambat, potensi duplikasi data, serta rendahnya efektivitas kolaborasi antaraparatur. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang diinisiasi oleh KKN Tematik ITH melaksanakan pelatihan penggunaan Google Workspace guna mendukung percepatan transformasi digital. Pelatihan diikuti oleh 15 peserta yang terdiri dari aparatur kelurahan dan Ketua RW. Metode yang digunakan adalah community organizing, yang menekankan partisipasi aktif melalui penyadaran, peningkatan kapasitas, dan penguatan kolaborasi. Pelatihan mencakup pemaparan materi, demonstrasi fitur, diskusi interaktif, serta praktik langsung tujuh layanan inti Google Workspace, seperti Gmail, Calendar, Drive, Docs, Sheets, dan Forms. Studi kasus digitalisasi penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) juga diterapkan untuk memperkuat pemahaman kontekstual. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta dari 43% menjadi 88%, yang membuktikan efektivitas program. Selain itu, kegiatan ini berhasil membangun pola pikir baru yang lebih digital, efisien, dan kolaboratif. Secara keseluruhan, pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap modernisasi administrasi dan peningkatan layanan publik di Kelurahan Lapadde.

Abstract: The utilization of digital technology in public administration is a crucial factor in improving the quality of public services. However, an initial assessment in Lapadde Village revealed that various administrative processes are still carried out manually, including letter management, document archiving, scheduling, and internal coordination. This condition leads to slow service delivery, potential data duplication, and low collaboration effectiveness among staff. To address these issues, the Community Service Program (PkM) initiated by the ITH Thematic KKN implemented training on the use of Google Workspace to support accelerated digital transformation. The training involved 15 participants consisting of village officials and RW leaders. The method used was community organizing, emphasizing active participation through awareness building, capacity improvement, and strengthened collaboration. The training included material presentations, feature

demonstrations, interactive discussions, and hands-on practice using seven core Google Workspace services such as Gmail, Calendar, Drive, Docs, Sheets, and Forms. A case study on the digitalization of Social Assistance (Bansos) distribution was also applied to enhance contextual understanding. Evaluation results indicated an increase in participants' understanding from 43% to 88%, demonstrating the program's effectiveness. Moreover, the activity succeeded in fostering a more digital, efficient, and collaborative mindset. Overall, the training provided a positive impact on administrative modernization and the improvement of public service quality in Lapadde Village.

I. Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadi salah satu prasyarat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan dituntut untuk mampu mengadopsi sistem kerja yang modern, efisien, dan kolaboratif. Namun, hasil identifikasi kondisi awal di Kelurahan Lapadde menunjukkan bahwa sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual, seperti pengelolaan surat, arsip dokumen, jadwal kegiatan, serta koordinasi internal. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan layanan, potensi duplikasi data, serta rendahnya efektivitas kolaborasi antaraparatur(Pusung et al., n.d.).

Salah satu penyebab utama belum optimalnya tata kelola administrasi adalah keterbatasan literasi digital aparatur kelurahan. Teknologi kolaboratif berbasis cloud yang sebenarnya sangat relevan untuk menunjang pekerjaan belum digunakan secara maksimal. Dalam konteks ini, Google Workspace menjadi platform yang potensial untuk diimplementasikan karena menyediakan berbagai layanan terintegrasi Gmail, Calendar, Meet, Drive, Docs, Sheets, dan Forms yang dapat mendukung proses administrasi secara efisien dan real-time. Kemampuan platform ini dalam mendukung kolaborasi langsung menjadi peluang strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kelurahan(Wahyunto et al., 2025).

Google Workspace memungkinkan penyimpanan dokumen secara terpusat, pengeditan kolaboratif, pengelolaan agenda kegiatan, komunikasi daring, serta pengumpulan data berbasis formulir digital. Penerapan platform ini diyakini dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, meningkatkan kecepatan pemrosesan administrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan di Kelurahan Lapadde(Rochmansyah et al., 2025). Selain itu, penggunaan teknologi ini dapat mendorong perubahan budaya kerja menuju sistem digital yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang untuk mendukung implementasi Google Workspace bagi Aparatur Kelurahan Lapadde. Program pelatihan berfokus pada peningkatan keterampilan penggunaan tujuh layanan inti Google Workspace yang relevan dengan kebutuhan administrasi kelurahan. Melalui kegiatan ini, diharapkan aparatur mampu mengadopsi pola kerja digital yang lebih efektif, kolaboratif, dan selaras dengan tuntutan pelayanan publik modern(Rifka Dwi Amalia et al., 2025).

Kegiatan PKM ini diinisiasi dari rangkaian kegiatan KKN Tematik Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie (ITH) yang dilaksanakan di Kelurahan Lapadde. Dalam pelaksanaan KKN, mahasiswa menemukan bahwa aparatur membutuhkan peningkatan kompetensi digital untuk memperbaiki sistem administrasi yang ada. Menindaklanjuti temuan tersebut, mahasiswa KKN kemudian menghadirkan dosen ITH sebagai narasumber untuk memberikan pelatihan Google Workspace secara langsung kepada aparatur kelurahan(Putri & Setiaji, 2025). Kolaborasi antara KKN Tematik dan dosen ITH ini menjadi langkah strategis dalam mendorong transformasi digital yang berkelanjutan di Kelurahan Lapadde(Purwaningrum et al., 2025).

II. Metode

Metode pengabdian ini menggunakan pendekatan *community organizing*, yaitu pendekatan yang melibatkan masyarakat sasaran secara aktif dalam seluruh rangkaian proses kegiatan. Sasaran utama program adalah aparatur Kelurahan Lapadde, terdiri atas staf administrasi dan para Ketua RW, dengan jumlah peserta sebanyak 15 orang. Seluruh kegiatan dipusatkan di Aula Kantor Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare(Khaera Tunnisa et al., 2024; Kurniawan et al., 2021). Secara umum, pelaksanaan kegiatan disusun ke dalam tiga tahap utama persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Tahapan Metode.

Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan observasi untuk memetakan kondisi dan permasalahan administrasi kelurahan. Observasi dilakukan bersama aparatur sehingga isu-isu utama seperti alur kerja manual, kesulitan berbagi dokumen, serta minimnya pemanfaatan teknologi dapat teridentifikasi secara komprehensif(Fahlevvi & Dytihana, n.d.). Selain itu, tahap persiapan juga mencakup koordinasi dengan pihak kelurahan, penyusunan materi pelatihan, pembuatan modul praktik Google Workspace, serta penyiapan perangkat pendukung. Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari program *KKN Tematik Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie* yang telah beraktivitas diKelurahan Lapadde, sehingga

penyiapan narasumber dari kalangan dosen ITH serta penyesuaian agenda bersama mahasiswa KKN turut dilakukan pada fase ini.



Gambar 1. Tahapan Metode

Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua bentuk kegiatan inti. Pertama, Sesi Pemaparan Konseptual, yang menghadirkan narasumber akademik untuk memberikan pemahaman mengenai digitalisasi administrasi publik dan potensi penerapan *Google Workspace* dalam meningkatkan efisiensi kerja kelurahan. Sesi ini bertujuan memastikan peserta memahami konteks dan urgensi transformasi digital. Kedua, Sesi Praktik Langsung, yang dipandu oleh mahasiswa KKN sebagai fasilitator. Pada sesi ini, peserta dilatih menggunakan layanan inti *Google Workspace* Gmail, Calendar, Meet, Drive, Docs, Sheets, dan Forms melalui pendekatan studi kasus berupa simulasi digitalisasi proses penyaluran Bantuan Sosial (Bansos). Model praktik berbasis kasus dipilih untuk memastikan pelatihan relevan dengan kebutuhan operasional kelurahan(Aldien et al., 2024; Amirudin & Putra, 2023).

Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi partisipatif dan penyebaran kuesioner setelah pelatihan. Observasi berfokus pada keterlibatan peserta, kecepatan memahami materi, serta kendala yang muncul selama praktik. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk mengukur peningkatan keterampilan digital, pemahaman konsep, dan kesiapan penggunaan *Google Workspace* dalam tugas-tugas administrasi sehari-hari. Hasil evaluasi ini menjadi dasar penyusunan rekomendasi implementasi lebih lanjut di lingkungan kelurahan.

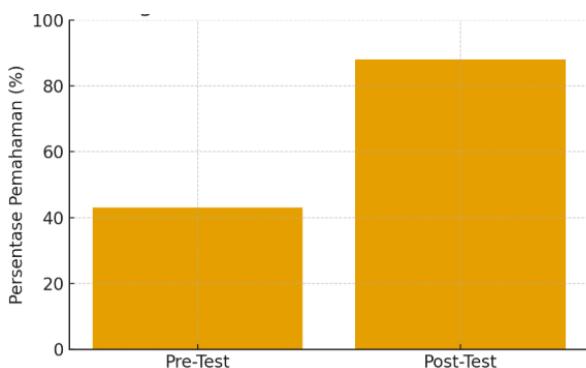
Melalui pendekatan yang terstruktur dan partisipatif, metode pelaksanaan PKM tidak hanya berorientasi pada pemindahan pengetahuan, tetapi juga pada penguatan kapasitas

aparatur untuk mendukung transformasi administrasi kelurahan menuju sistem layanan publik yang lebih modern, efisien, dan kolaboratif.

III. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan 15 peserta yang terdiri dari staf kelurahan dan perangkat RW. Pelatihan ini dirancang sebagai upaya mendorong transformasi administrasi dari sistem manual menuju sistem digital melalui pemanfaatan tujuh layanan inti *Google Workspace*. Pelaksanaan kegiatan terbagi dalam dua sesi utama. Pada sesi pertama, peserta menerima pemaparan konseptual mengenai manajemen administrasi berbasis teknologi informasi yang disampaikan oleh pemateri dari perguruan tinggi. Materi ini memberikan landasan pemahaman teoretis mengenai pentingnya digitalisasi layanan publik dan bagaimana teknologi dapat meningkatkan kecepatan, transparansi, serta efisiensi pelayanan kelurahan.

Sesi kedua dilanjutkan dengan pemaparan teknis mengenai penggunaan *Google Workspace* yang kemudian diteruskan dengan praktik langsung, dipandu oleh mahasiswa KKN. Pada sesi ini, peserta mempelajari cara mengoperasikan Gmail, Google Calendar, Google Meet, Google Drive, Google Docs, Google Sheets, dan Google Forms. Untuk memastikan relevansi pelatihan, praktik dilakukan melalui studi kasus “Percepatan dan Transparansi Penyaluran Bantuan Sosial (Bansos),” di mana peserta membandingkan alur kerja manual dengan alur digital. Penggunaan Google Sheets untuk pendataan kolaboratif dan Google Drive untuk pengarsipan real-time menunjukkan kepada peserta bagaimana teknologi dapat menyederhanakan proses, mengurangi duplikasi data, dan mempercepat akses informasi.



Gambar 2. Grafik Evaluasi Pemahaman Peserta

Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan dan pemahaman peserta secara signifikan. Berdasarkan hasil evaluasi, skor rata-rata pre-test peserta berada pada angka 43%, yang mengindikasikan bahwa pemahaman awal terhadap teknologi digital masih rendah. Setelah pelatihan, nilai post-test meningkat tajam menjadi 88%, menunjukkan bahwa metode pembelajaran kombinasi antara pemaparan, demonstrasi, dan praktik langsung sangat efektif

meningkatkan kapasitas peserta. Grafik pada Gambar 2 menggambarkan perbedaan yang cukup signifikan antara hasil pre-test dan post-test, menegaskan bahwa pelatihan mampu memberikan dampak substantif terhadap peningkatan literasi digital aparatur kelurahan. Selain itu, sebagian besar peserta menyatakan bahwa *Google Workspace* mudah digunakan dan sangat mendukung kebutuhan administrasi sehari-hari.

Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan



(a) Sesi pemaparan materi konseptual



(b) Sesi materi Google Workspace

Gambar 3 menampilkan dokumentasi pelaksanaan kegiatan pelatihan *Google Workspace* yang berlangsung secara partisipatif. Pada Gambar 3(a), terlihat sesi pemaparan materi di mana narasumber memberikan penjelasan konseptual mengenai pentingnya transformasi digital dalam manajemen administrasi kelurahan, sementara peserta mengikuti dengan antusias. Adapun Gambar 3(b) menunjukkan suasana sesi praktik *Google Workspace*, di mana peserta didampingi untuk mencoba langsung layanan seperti Google Drive, Sheets, dan Forms. Dokumentasi ini menggambarkan keterlibatan aktif aparatur kelurahan dalam seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari memahami konsep hingga mengimplementasikan secara langsung alat kerja digital yang relevan dengan kebutuhan administratif mereka.

Secara keseluruhan, pelatihan ini memberikan dampak positif baik terhadap kemampuan individu maupun sistem kerja aparatur kelurahan. Peserta mulai mampu mengelola arsip digital, membuat jadwal kegiatan, menyusun pendataan secara kolaboratif, serta memanfaatkan berbagai layanan *Google Workspace* dalam mendukung aktivitas administrasi. Pelatihan ini juga membangun kesadaran baru mengenai pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan kolaborasi real-time melalui *Google Workspace* terbukti mampu mempercepat alur kerja, mengurangi kesalahan input, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi pelayanan. Dengan demikian, kegiatan PKM ini berkontribusi secara langsung dalam memperkuat kapasitas kelembagaan Kelurahan Lapadde menuju tata kelola yang modern, efisien, dan berbasis teknologi.

IV. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dalam bentuk pelatihan *Google Workspace* bagi aparatur Kelurahan Lapadde menunjukkan keberhasilan signifikan dalam meningkatkan literasi dan kompetensi digital peserta. Evaluasi pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pemahaman dari 43% sebelum pelatihan menjadi 88% setelah pelatihan, yang berarti terjadi lonjakan kemampuan sebesar 45%. Peningkatan ini mencerminkan efektivitas kombinasi metode penyampaian materi konseptual dan praktik langsung yang dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang aplikatif dan relevan dengan kebutuhan administrasi kelurahan.

Pelatihan ini juga berhasil mengubah pola pikir dan sikap aparatur terhadap pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik. Melalui studi kasus penyaluran Bantuan Sosial (Bansos), peserta dapat melihat secara langsung bagaimana penggunaan Google Sheets dan Google Drive mampu mengatasi masalah yang selama ini muncul dalam proses manual, seperti lambatnya koordinasi dan potensi duplikasi data. Pengalaman praktik dengan fitur-fitur *Google Workspace* memberikan pemahaman menyeluruh bahwa digitalisasi bukan hanya tren, tetapi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan administrasi.

Secara keseluruhan, PKM ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kapasitas kelembagaan Kelurahan Lapadde. Tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis aparatur, tetapi juga menumbuhkan budaya kerja digital yang lebih adaptif dan kolaboratif. Dokumentasi kegiatan menunjukkan antusiasme peserta dalam seluruh rangkaian proses, yang menandakan bahwa pelatihan ini diterima dengan baik dan berdampak nyata. Dengan peningkatan pemahaman sebesar 45% dan perubahan perilaku kerja yang mulai terlihat, pelatihan *Google Workspace* terbukti menjadi langkah strategis untuk memperkuat tata kelola pelayanan publik menuju arah yang lebih modern, cepat, dan berbasis teknologi.

V. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Penghargaan khusus kepada Pemerintah Kelurahan Lapadde atas dukungan, kerja sama, dan fasilitas yang diberikan sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dan Penjaminan Mutu (LPPM-PM) Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie atas dukungan dan pendampingan yang diberikan selama pelaksanaan program ini.

Daftar Pustaka

Aldien, K., Bagaskara, D. L., & Subakti, W. I. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUNLIK BERBASIS WEB DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT DI DESA CINUNUK. *PENTAHelix*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.24853/penta.2.1.1-10>

Amirudin, T., & Putra, B. P. (2023). Pengawetan Preparat Jaringan Anatomi Plastinasi. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(1), 197–205. <https://doi.org/10.35965/eco.v23i1.2526>

Fahlevvi, M. R., & Dytihana, Z. A. (n.d.). *Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon: Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik*.

Khaera Tunnisa, Rakhmadi Rahman, Alvian Tri Putra, Mar'atutthahirah, Rosmiati, Lukman Hakim, Januar Fahrисal, & Akmal Baharuddin Syam. (2024). Microsoft Project Application in Optimizing Activities for Compiling Activity Programs at the Lapadde Village Office. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 52–57. <https://doi.org/10.35568/abdimas.v7i1.4173>

Kurniawan, R., Puriza, M. Y., & Arkan, F. (2021). *Membangun Sistem Informasi Desa untuk Pelayanan Publik Prima Berbasis Cloud Server di Desa Pagarawan Kabupaten Bangka*. 5(2).

Purwaningrum, S., Maharrani, R. H., Susanto, A., Abda'u, P. D., Faiz, M. N., Somantri, O., Kristiningsih, A., & Witriansyah, K. (2025). *PENGEMBANGAN DESA DIGITAL DENGAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA BANJARWARU KECAMATAN NUSAWUNGU KABUPATEN CILACAP*. 6(1).

Pusung, N. I., Razak, D. F., Hakim, N. F., Fatwa, S., & Apriliyani, A. W. (n.d.). *Utilization of Google Workspace as a Productivity and Collaborative tool in supporting Active, Innovative, and Creative Learning at SMAN 3 Parepare*.

Putri, I. Z., & Setiaji, P. (2025). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan melalui website Buku Tamu Digital di ATR/BPN Kudus*. 6(2).

Rifka Dwi Amalia, Nurul Afifah Arifuddin, & Radinal Setyadinsa. (2025). Pelatihan Google Workspace sebagai Sistem Manajemen Pengetahuan di TK Islam At-Tin. *NUSANTARA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 475–487. <https://doi.org/10.55606/nusantara.v5i3.6451>

Rochmansyah, B. N., Riyadi, R. S., Farida, I., Asikin, M. Z., & Mijoyo, M. (2025). Upaya Peningkatan Digitalisasi Pelayanan Desa Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Desa Buntet Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(5), 1376–1390. <https://doi.org/10.58344/jii.v4i5.6581>

Wahyuanto, E., Aulia Taufiqi, M., Azizah, N., & Siti Maryam, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Administrasi Desa: Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 3(3), 359–363. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i3.397>