

PENDAMPINGAN DAN PELATIHAN PENGOPERASIAN KOMPUTER UNTUK MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DOBONSOLO DISTRIK SENTANI KABUPATEN JAYAPURA

Lina Andayani¹⁾, Mursid ²⁾, Peliman Ndibau¹⁾, Sahriani¹⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan

²⁾Program Studi Teknik Informatika

Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

Email : lina.andayanigemi@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Kelurahan Dobonsolo terbentuk melalui serangkaian kejadian dan peristiwa. Sebelum memiliki status, Kelurahan Dobonsolo merupakan suatu desa yang terbuka pada tahun 1975, yang terdiri dari 4 kampung, yaitu : kampung Yahim, kampung Sereh, kampung Jawa /Komba. Kemudian pada tahun 1982 Dobonsolo diberi status menjadi kelurahan.

Demi terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kelurahan Dobonsolo ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan perlu pendampingan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa aparat Kelurahan belum terlalu memahami pemanfaatan teknologi komputer dalam menunjang tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat, sehingga menghambat proses pelayanan di kelurahan, diantaranya masih minim kemampuan aparat kelurahan dalam menggunakan aplikasi Microsoft Office untuk pembuatan surat menyurat dan aplikasi Excel untuk pendataan dokumen di kelurahan.

Untuk itu solusi yang perlu dilakukan adalah melakukan upaya peningkatan kinerja pegawai dari sisi keahlian/kemampuan pengolahan data untuk efisiensi dan efektifitas dan para pegawai Kelurahan harus mampu mengoperasikan komputer dalam proses pengurusan administrasi seperti: surat permohonan domisili, surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu, dan surat lainnya serta untuk pelaporan data Kelurahan Dobonsolo ke tingkat Distrik.

Hasil yang dicapai dari kegiatan ini adalah Pendampingan dan pelatihan pengoperasian komputer yang bermanfaat bagi staff kelurahan maupun para Ketua RW/RT melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.. Dari hasil pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini akan dibuat dalam bentuk Laporan PKM dan artikel yang dipublikasikan.

Kata Kunci : Pelatihan, Pendampingan, komputer, pelayanan

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Dan juga aparat pemerintahan juga harus menguasai cara pengoperasian komputer agar dapat menunjang pelayanan publik dengan efektif dan efisien memanfaatkan kemajuan pengoperasian komputer untuk pelayanan publik sangatlah bermanfaat dalam pembuatan surat menyurat yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Pelatihan Pengoperasian komputer dalam meningkatkan pelayanan publik juga dapat memberikan peluang yang sangat besar bagi para staf yang berkerja untuk memudahkan pengelolaan data yang di butuhkan.

Kelurahan Dobonsolo terletak di sebelah Selatan Kota Sentani dengan jarak sekitar 6 km yang dapat dicapai dengan menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat. Kelurahan Dobonsolo memiliki berbagai macam sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) yang tersebar dalam lingkungan RT/RW kelurahan Dobonsolo terbagi atas 7 RW/37 RT. Dalam kesehariannya pegawai kelurahan Dobonsolo masih kesulitan menggunakan Microsoft Office, dalam melayani masyarakat membutuhkan surat keterangan dari Kelurahan.

Untuk itu perlu adanya peningkatan kinerja pegawai dari sisi keahlian pengolahan data untuk efisiensi dan efektifitas yang ditunjang dengan kemampuan mengoperasikan komputer dalam proses pengurusan administrasi seperti: surat permohonan domisili, surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu, dan surat lainnya serta menyiapkan data pelaporan kelurahan ke Distrik Sentani.

Guna mencapai tujuan yang diharapkan, maka USTJ bekerjasama dengan Pemerintahan Kelurahan dengan melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Kegiatan PKM ini dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pendampingan Pengoperasian komputer untuk menunjang kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Dobonsolo. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan, tanpa adanya manusia, maka mesin tidak akan berjalan, karena secanggih apapun mesin tersebut, suatu organisasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak menghasilkan kualitas yang maksimal jika tidak ada dukungan manusia.[1]

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) utama yang tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan, namun juga aktivitas perencanaan dan pengembangan karier individu, pengembangan organisasi, serta manajemen dan penilaian kinerja. Pelatihan dirancang untuk memberikan sejumlah pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam mendukung kinerja pribadi dan organisasi.

Ketersediaan staf kelurahan yang khusus melayani proses surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat hanya satu orang saja, itupun kondisinya tidak sesuai dengan tupoksi karena yang melayani adalah bagian pengurusan asset kelurahan. Selain itu staf yang melayani tidak didukung oleh kemampuan dalam pengoperasian komputer, baik penggunaan Microsoft Word maupun Microsoft Excel. Kendala lain yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi surat menyurat bagi masyarakat adalah jam kerja yang selalu tidak tepat waktu (selalu terlambat datang dan pulang lebih awal).

Pelayanan public merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan public sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat [2]. Selain staf kelurahan yang melayani administrasi surat menyurat, sebagian besar staf kelurahan di bagian lainnya pun masih minim dalam pengoperasian komputer dalam menyelesaikan tugas di masing-masing bagian. Hal ini jika dibiarkan berlarut-larut maka bisa menghambat tugas kelurahan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dapat dilihat bahwa kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini sangatlah penting untuk dilakukan bagi para staf kelurahan Dobonsolo.

2. METODE PENGABDIAN

Metode yang kami lakukan pada pengabdian ini adalah :

2.1. Persiapan dan pembekalan

Dalam melaksanakan Kegiatan kepada Masyarakat (PKM), Tim Dosen Bersama mahasiswa melakukan koordinasi awal dengan pihak kelurahan untuk menyampaikan rencana kegiatan tersebut. Hasil koordinasi yang dibangun untuk mendapatkan kesepakatan bersama pihak kelurahan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di tingkat kelurahan berkaitan dengan kemampuan staf kelurahan dalam pengoperasian komputer dalam menjalankan tugas pelayanan dan hal ini menjadi perhatian dari akademisi untuk ikut memberikan solusi dan mengabdikan diri sebagai bentuk kewajiban dari dosen-dosen di lingkungan USTJ.

Sebelum melakukan pelatihan dan pendampingan pengoperasian komputer bagi aparat kelurahan, Tim dosen melakukan pembekalan terhadap anggota tim dosen yang terkait, serta mahasiswa yang ikut terlibat dalam Kegiatan Pengabdian ini, antara lain persiapan sosialisasi kepada aparat kelurahan serta para ketua RT dan Ketua RW di wilayah kelurahan Dobonsolo. Menyiapkan perlengkapan atau alat pendukung lainnya seperti absensi peserta, konsumsi, media elektronik (LCD, Kamera, laptop, printer).

Untuk kelancaran pelatihan computer harus disiapkan modul bagi seluruh peserta, agar memudahkan peserta untuk langsung mempraktekan pengoperasian dengan Microsoft Word dan Microsoft Excel.

Bentuk keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah dapat dilihat dalam persiapan awal sampai akhir, dalam proses memandu acara sosialisasi, mengatur ruangan, bahkan pada saat pelatihan dan pendampingan pelatihan komputer, selain dosen, mahasiswa juga ikut terlibat.

Evaluasi kegiatan pengabdian ini didukung juga oleh pihak LP2M USTJ dalam proses administrasi surat yang dibutuhkan dan pengecekan laporan setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Metode yang dilakukan dalam pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat adalah :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar aparat Kelurahan Dobonsolo masih kurang memahami tentang pengoperasian komputer dalam menunjang pelayanan administrasi surat menyurat dan tugas lainnya di Kelurahan Dobonsolo. Hal ini dikarenakan kurangnya pelatihan yang diterima oleh aparat kelurahan dan kurang mengertinya aparat kelurahan dalam memanfaatkan teknologi yang dapat melancarkan pelaksanaan tugas pelayanan publik.

2. Tanya Jawab dan Diskusi

Dalam proses Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan adanya sosialisasi tentang materi kualitas pelayanan publik dan materi Microsoft word dan excel oleh Tim Dosen PKM sesuai dengan bidang ilmu. Setelah kegiatan sosialisasi, kemudian dilanjutkan dengan pelatihan dan pendampingan komputer dengan peserta dari staf Kelurahan dan para ketua RT dan RW di wilayah kelurahan Dobonsolo. Selama proses pelatihan dan pendampingan berlangsung, Tim Dosen dan mahasiswa memberi ruang diskusi bagi peserta untuk menyampaikan atau menanyakan hal-hal yang menjadi kendala dalam praktek komputer baik praktek microsoft word maupun excel. Hal ini dilakukan agar semua staf kelurahan dan para ketua RT dan RW bisa langsung memahami dan mengikuti pelatihan dengan lancar sesuai dengan hasil akhir yang diharapkan.

3. Metode Pendampingan dan pelatihan

Proses pendampingan dan pelatihan dilakukan menggunakan modul pelatihan Microsoft Word dan Microsoft Excel yang telah dibuat oleh Tim Dosen Pendamping, agar memudahkan peserta dalam mengikuti pelatihan pengoperasian komputer dan mudah memahami serta mempraktekan secara langsung di komputer tentang Microsoft Word dan Microsoft Excel.

Dalam pelatihan ini terlihat bahwa para staff dan RT/RW yang ada di Kelurahan Dobonsolo sangat antusias mengikuti pelatihan, pelatihan ini diberikan dengan menggunakan modul. Pelatihan yang dilakukan adalah:

- a. Pelatihan komputer tentang Microsoft Word, dalam membuat contoh bentuk surat menggunakan aplikasi Microsoft Word.
- b. Pelatihan komputer tentang Microsoft Excel, dalam membuat bentuk tabel menggunakan Microsoft Excel.
- c. Pelatihan komputer tentang Google Form, dalam membuat pendataan penduduk menggunakan Google Form

4. Evaluasi

Dari hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilakukan selama satu bulan dapat menjadi akhir yang baik dalam upaya peningkatan kemandirian pengoperasian komputer bagi aparat kelurahan Dobonsolo untuk melayani masyarakat dengan lancar. Evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kontribusi yang positif dan selalu memberikan masukan kepada pihak kelurahan agar pelayanan public yang dilakukan dapat berkualitas dan masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan tepat.

2.2. Jadwal Kegiatan

Adapun jadwal kegiatan pelaksanaan pengabdian masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4
1.	Persiapan /Pembekalan				
	a. Observasi				
	b. Identifikasi Masalah				
	c. Pengumpulan Data				
	d. Pembekalan				
2	Kegiatan PKM				
	a. Survey lapangan				
	b. Koordinasi				

	c. Sosialisasi				
	d. Pelatihan komputer				
3	Penyusunan Laporan				
4	Pengumpulan Laporan				

Selama kegiatan Pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang dilakukan untuk Pelatihan dan pendampingan Pengoperasian Komputer untuk menunjang Kualitas Pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura, pemanfaatan teknologi selalu dilakukan dari awal sosialisasi hingga proses pelatihan computer, seperti: LCD, Kamera, Handphone, Laptop. Hal ini dilakukan untuk memperlanjar kegiatan sosialisasi dan pelatihan Pengoperasian computer untuk menyampaikan materi , praktek computer maupun dokumentasi.

2.3. Kelurahan Dobonsolo

Lokasi Kelurahan Dobonsolo (gambar 1) terletak di sebelah Selatan Kota Sentani dengan jarak sekitar 6 km yang dapat dicapai dengan menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat. Dobonsolo terbagi atas 7 RW/37 RT.



Gambar 1. Kantor Kelurahan Dobonsolo

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasahan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tentang Pendampingan Dan Pelatihan Pengoperasian Komputer Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Diskusi tentang kegiatan Pengabdian Masyarakat bersama Sekretaris dan seluruh pegawai di Kantor Kelurahan Dobonsolo.

Koordinasi dan diskusi terlebih dahulu dilakukan oleh Tim Dosen PKM, mahasiswa (gambar 2) serta pihak aparat kelurahan selama akan berlangsung selama 1 bulan antara lain yaitu:

1. Pembahasan jadwal pelaksanaan sosialisasi,
2. Pembahasan jadwal pelatihan dan pendampingan komputer
3. Pelatihan staf Kelurahan Dobonsolo dan Ketua RW & RT dalam pembuatan Google Form untuk Pendataan Penduduk



Gambar 2. Pembahasan kegiatan PKM Dosen dan Mahasiswa Bersama staf dan Sekertaris Kantor Kelurahan Dobonsolo

b. Sosialisasi tentang “Pendampingan dan pelatihan pengoperasian komputer untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura”

Sosialisasi tentang pendampingan dan pelatihan pengoperasian komputer untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura (gambar 3). Proses pelayanan publik selalu dituntut untuk terciptanya pelayanan yang berkualitas. Kualitas Pelayanan Publik adalah Upaya secara teoritis maupun praktis yang dilakukan oleh organisasi penyedia layanan dalam mengelola pelayanan publik dan akan dinilai dari kualitas layanan yang diberikan. Dasar hukum pelayanan publik adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan, adanya persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, mekanisme penanganan pengaduan, reliabilitas, responsiveness, penjaminan yang diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas, empati, tepat dan relevan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima: kualitas, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu, responsive dan manusiawi, ekonomis dan efisien. Pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua masyarakat. Efektif mengutamakan / bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat. Materi sosialisasi kedua adalah materi tentang Pengoperasian komputer yang berkaitan dengan Microsoft word dan excel. Microsoft merupakan program aplikasi dari Microsoft office yang biasa sering digunakan untuk mengelola teks, dokumen, laporan dan lain sebagainya, yang cukup lengkap dan lebih otomatis. Microsoft word adalah program pemroses kata yang didesain untuk membantu mengatur dan menuliskan dokumen dengan lebih efisien dan menghasilkan dokumen berkualitas.

Program aplikasi Microsoft excel hampir pasti pada bagian besar populasi komputer di dunia penggunaan program yang relative mudah, dikembangkan terus menerus di semua bidang yang berbasis angka. Siapapun yang menguasai aplikasi excel dengan benar pasti dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien.[4]



c. Pendampingan dan pelatihan komputer Microsoft Office dan Google Form

1. Pelatihan komputer tentang Microsoft Word, dalam membuat contoh surat menggunakan aplikasi Microsoft Word. Pengertian Microsoft Word adalah sebuah program yang merupakan bagian dari paket instalasi Microsoft Office, berfungsi sebagai perangkat lunak pengolah kata meliputi membuat, mengedit, dan memformat dokumen (gambar 4). Perangkat lunak pengolah kata atau *word processing* adalah program yang digunakan untuk mengolah dokumen berupa teks misalnya surat, kertas kerja, brosur, kartu nama, buku, jurnal, dan lain-lain.
2. Pelatihan komputer tentang Microsoft Excel, dalam membuat bentuk tabel menggunakan Microsoft Excel. Program perangkat lunak yang memungkinkan pengguna untuk mengolah dan menghitung data yang bersifat numerik (angka). Pengolahan data dilakukan menggunakan rumus dalam lembar spreadsheet. Bentuk lembar kerja di Microsoft Excel berbeda dengan yang ada di Microsoft Word. Lembar kerja di Microsoft berbentuk kumpulan sel yang disusun jadi baris dan kolom, atau biasa dikenal dengan sistem spreadsheet. Data dalam lembar spreadsheet Microsoft Excel dapat dihitung dan diolah secara akurat menggunakan rumus-rumus tertentu yang tersedia. Selain itu, ada beberapa alat di Microsoft Excel yang mampu untuk menyajikan hasil
3. Pelatihan komputer tentang Google Form, dalam membuat pendataan penduduk menggunakan Google Form fitur dari Google yang dapat dimanfaatkan untuk hal-hal administrasi dan survei secara gratis.



Gambar 4. Pendampingan Pengoperasian Microsoft Office dan Google Form Kepada Staff dan RT/RW di Kelurahan Dobonsolo



Gambar 5. Pertemuan dengan Ibu Sekretaris Kelurahan beserta staf kelurahan Dobonsolo.

Pertemuan dengan aparat kelurahan sekaligus sosialisasi tentang pendampingan dan pelatihan pengoperasian komputer untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dobonsolo Distrik di hadiri oleh sekretaris kampung (gambar 5).

Luaran dan target capaian yang dihasilkan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat adalah berupa jurnal PKM dan peningkatan kemampuan perangkat Kelurahan dalam mengoperasikan komputer.

4. SIMPULAN

Peningkatan kemampuan aparat kelurahan Dobonsolo dalam pengoperasian Komputer sangatlah penting dilakukan untuk menunjang dan memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Dengan adanya kegiatan PKM tentang Pelatihan Pengoperasian Komputer untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura ‘‘yang berkaitan dengan Pengoperasian Komputer Microsoft word dan Excel sangat bermanfaat bagi seluruh staf kelurahan Dobonsolo untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan para staf kelurahan serta para Ketua RW/RT dalam melakukan tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Dobonsolo.

5. SARAN

Kepala Kelurahan harus memberi peluang kepada staf kelurahan dan para Ketua RW maupun RT untuk bisa mengembangkan diri dan memberi pelatihan pengoperasian computer secara berkelanjutan, agar para staf di kelurahan Dobonsolo lebih banyak belajar dan menguasai pengoperasian komputer untuk kelancaran tugas pelayanan publik.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih tim sampaikan kepada Dr. Yuyun N. Ali Kastella, M.Pd selaku Rektor USTJ, Dr. Ir. Jusuf Haurrisa, MT selaku Kepala LP2M USTJ, Bpk. Yunus Pangkali selaku Kepala Kelurahan Dobonsolo, atas dukungan yang diberikan sehingga kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dapat diselesaikan dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan di Kelurahan Dobonsolo Distrik Sentani Kabupaten Jayapura.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nashar, *Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat*. Duta Media, 2020.
- [2] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pertama. PT Rajagrafi Persada, 2017.
- [3] Sumarno, *Pengantar Informasi dan komunikasi*, Pertama. Uwais Inspirasi Indonesia, 2020.
- [4] J. Arifin, *Menguasai Microsoft Excel 2019*. PT. Elex Media Komputindo, 2019.