

## Bimbingan Teknis Komputerisasi Pelayanan Publik Bagi Para Petugas Administrasi dan Customer Service di Kelurahan Kebon Gedang Kota Bandung

Widwi Handari Adji<sup>1✉</sup>, Muhammad Prakarsa Al Qadr Saleh<sup>2</sup>, Kartika Legistari<sup>3</sup>, Rifi Wijayanti<sup>4</sup>, Ai Nunung<sup>5</sup>, Astri Amanda<sup>6</sup>

<sup>1,3,4,5</sup>Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung Indonesia, 40274

<sup>2</sup>Teknik Komputer, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung Indonesia, 40274

<sup>6</sup>Manajemen, Universitas Parahyangan, Bandung Indonesia, 40141

E-mail : [widwihandari@gmail.com](mailto:widwihandari@gmail.com)✉

### Info Artikel:

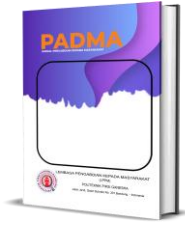
Diterima : 7 Maret 2023

Diperbaiki : 20 Maret 2023

Disetujui : 24 Maret 2023

**Keywords:** Technical Guidance, Public Service, Computerization, Kelurahan Kebon Gedang

**Abstract:** Quality public services are the demands of society in this modern age. Public Service Technical Guidance is a program aimed at providing technical guidance and knowledge in the implementation of computerization to improve the quality of public services. This PKM analyzes the phases and benefits associated with technical consulting for the public sector. In the planning phase, the consulting participants, consisting of administrative and customer service workers in Kebon Gedang Village Bandung, learn to analyze public service needs and design appropriate computerized systems. The implementation phase focuses on the development of applications that support public services, including programming, testing, and implementation of these applications. Observations are made to monitor and evaluate the effectiveness of the implemented computerized system and identify any improvements needed. The follow-up phase includes follow-up actions to improve and expand the public service's computer system. The results of technical advice in public services can bring significant benefits. By following the steps provided, government and public bodies can use computing technology to improve the efficiency, quality and accessibility of public services. The outcomes of this technical assistance can bring about positive change in public service and bring significant benefits to the community.

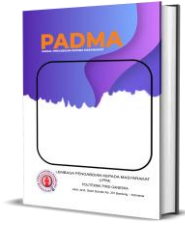


**Kata Kunci** : Bimbingan Teknis, Pelayanan Publik, Komputerisasi, Kelurahan Kebon Gedang

**Abstrak** : Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan masyarakat dalam era modern ini. Bimbingan Teknis Pelayanan Publik merupakan sebuah program yang bertujuan untuk memberikan panduan dan pengetahuan teknis dalam mengimplementasikan komputerisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. PKM ini menganalisis tahapan dan manfaat yang terkait dengan bimbingan teknis pelayanan publik. Melalui tahap perencanaan, peserta bimbingan yang terdiri dari petugas administrasi dan customer service di Kelurahan Kebon Gedang Bandung akan belajar untuk menganalisis kebutuhan pelayanan publik dan merancang sistem komputerisasi yang sesuai. Tahap pelaksanaan memfokuskan pada pengembangan aplikasi yang mendukung pelayanan publik, termasuk pemrograman, pengujian, dan implementasi aplikasi tersebut. Observasi dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas sistem komputerisasi yang telah diterapkan, serta untuk mengidentifikasi kemungkinan perbaikan yang diperlukan. Tahap follow up melibatkan tindakan lanjutan untuk memperbaiki dan memperluas sistem komputerisasi pelayanan publik. Hasil bimbingan teknis pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang signifikan. Dengan mengikuti tahapan yang telah ditentukan, pemerintah dan instansi publik dapat mengadopsi teknologi komputer untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan publik. Hasil dari bimbingan teknis ini dapat membawa perubahan positif dalam pelayanan publik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

## Pendahuluan

Salah satu hak fundamental bagi warga negara adalah mendapatkan pelayanan publik yang optimal. Secara umum, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berpotensi memberikan dampak positif pada kesejahteraan mereka. Lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan juga pelayanan administratif terkait administrasi negara. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi indikator keberhasilan suatu daerah atau negara dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya (Cahyadi, 2016; Hardiyansyah, 2018; Dwiyanto, 2021).



Bimbingan Teknis Komputerisasi Pelayanan Publik merupakan sebuah program atau kegiatan yang bertujuan untuk memberikan panduan, arahan, dan pengetahuan teknis mengenai penggunaan komputerisasi dalam pelayanan publik khususnya bagi Para Petugas Administrasi dan Customer Service di Kelurahan Kebon Gedang Kota Bandung. Komputerisasi pelayanan publik adalah penggunaan teknologi komputer dan informasi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Dalam bimbingan teknis ini, peserta akan diberikan pemahaman tentang implementasi sistem komputerisasi dalam pelayanan publik, termasuk proses perencanaan, pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharaan sistem tersebut.

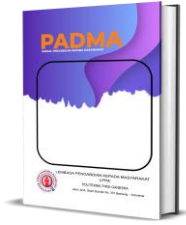
Berkaitan dengan pelayanan publik, secara umum, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif, berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dengan hasil produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lainnya. Contohnya pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran/kematian).
2. Pelayanan barang, berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individual dalam satu sistem, contohnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa, berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti dengan produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, contohnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Tujuannya adalah agar peserta dapat memperoleh wawasan yang lebih baik tentang tantangan, manfaat, dan praktik terbaik dalam mengadopsi teknologi komputer untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **Metode**

Secara umum, kegiatan ini dapat diklasifikasikan ke dalam empat tahap utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, observasi, dan tindak lanjut. Untuk informasi lebih



rinci mengenai masing-masing tahap tersebut, silakan merujuk pada penjelasan berikut:



Gambar 1. Prosedur Kegiatan

#### A. Perencanaan

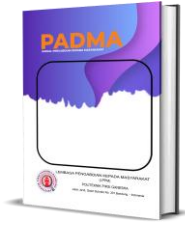
Tahap perencanaan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat diuraikan sebagai berikut :

1. Penyusunan materi pelatihan dan analisis kebutuhan peserta
2. Sosialisasi ke kelurahan terkait pelaksanaan kegiatan
3. Pertemuan dengan pihak mitra terkait jadwal kegiatan serta penentuan jadwal kegiatan.

#### B. Tindakan

Tahap tindakan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat diuraikan sebagai berikut :

1. Peserta mendapatkan materi terkait komputerisasi Pelayanan Publik dan beberapa materi khususnya lainnya
2. Setelah proses pelatihan, nantinya peserta akan diberikan lembar post-test untuk mengetahui keberhasilan kegiatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.



### **C. Observasi**

Pelaksanaan observasi telah dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh peserta pelatihan. Observasi juga dilakukan terkait bagaimana respon peserta dalam mengikuti pelatihan.

### **D. Tahap Follow Up**

Setelah kegiatan pelatihan dilakukan, nantinya akan ada proses follow up untuk tetap memantau bagaimana perubahan sikap peserta dalam hal ini Petugas Administrasi dan Customer Service pasca mengikuti kegiatan PKM ini.

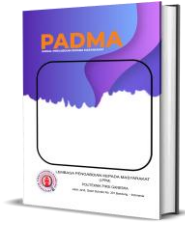
Pelatihan bimtek komputerisasi pelayanan publik bagi para petugas administrasi dan customer service di wilayah Kelurahan Kebon Gedang Kota Bandung. Setelah mengikuti pelatihan, peserta diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi dalam proses administrasi pelayanan publik serta mampu memahami mengenai e-government. Cakupan Materi yang akan diberikan adalah seputar pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public dan pemanfaatan e-government untuk meningkatkan pelayanan publik

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Materi Pembahasan**

Beberapa topik yang mungkin dibahas dalam bimbingan teknis ini meliputi:

1. Analisis kebutuhan pelayanan publik: Peserta akan mempelajari bagaimana menganalisis kebutuhan pelayanan publik dan menentukan area yang dapat ditingkatkan melalui komputerisasi.
2. Perencanaan sistem komputerisasi: Peserta akan mempelajari bagaimana merancang dan merencanakan sistem komputerisasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik, termasuk pemilihan perangkat keras dan perangkat lunak yang tepat.
3. Pengembangan aplikasi: Peserta akan diajarkan tentang pengembangan aplikasi atau sistem komputerisasi untuk mendukung pelayanan publik. Ini meliputi pemrograman, pengujian, dan implementasi aplikasi.
4. Manajemen data: Peserta akan belajar tentang manajemen data dalam konteks pelayanan publik, termasuk pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan data dengan menggunakan teknologi komputer.
5. Keamanan informasi: Peserta akan diberikan pemahaman tentang pentingnya keamanan informasi dalam komputerisasi pelayanan publik, termasuk perlindungan data pribadi dan menghindari ancaman keamanan seperti peretasan.



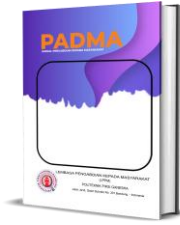
6. Pelatihan dan peralihan: Peserta akan belajar tentang strategi pelatihan bagi pengguna dan staf yang terlibat dalam pengoperasian sistem komputerisasi, serta langkah-langkah peralihan dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Selain itu, bimbingan teknis ini juga dapat mencakup studi kasus, diskusi, dan sharing pengalaman dari instansi pemerintah yang telah berhasil mengimplementasikan komputerisasi dalam pelayanan publik.

Beberapa hasil yang mungkin dicapai melalui bimbingan teknis pelayanan publik antara lain:

1. Peningkatan efisiensi: Melalui penggunaan komputerisasi dan teknologi informasi, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Proses yang sebelumnya manual atau lambat dapat ditingkatkan dengan otomatisasi atau sistem yang terintegrasi.
2. Peningkatan kualitas pelayanan: Dengan adopsi komputerisasi, pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Informasi dapat diakses dengan cepat, waktu tunggu dapat dikurangi, dan kesalahan administrasi dapat diminimalisir.
3. Kemudahan akses: Komputerisasi pelayanan publik dapat memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui platform online, melakukan pengajuan secara elektronik, dan mendapatkan informasi dengan cepat melalui portal pelayanan publik.
4. Peningkatan transparansi: Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi. Masyarakat dapat melacak status permintaan atau pengajuan mereka, melihat proses yang dilalui, dan memperoleh informasi yang akurat tentang layanan yang disediakan.
5. Penghematan biaya: Dengan penggunaan teknologi, ada potensi penghematan biaya dalam pelayanan publik. Proses manual yang membutuhkan banyak sumber daya manusia dapat digantikan dengan sistem otomatis, mengurangi biaya operasional dan administrasi.

## B. Dokumentasi Kegiatan

Bimbingan Teknis Komputerisasi Pelayanan Publik Bagi Para Petugas Administrasi dan Customer Service Di Kelurahan Kebon Gedang Kota Bandung ditambah dengan beberapa ibu-ibu PKK yang diikuti sejumlah 10 peserta. Kegiatan dilakukan di aula Kelurahan Kebon Gedang Kecamatan Batununggal Kota Bandung.



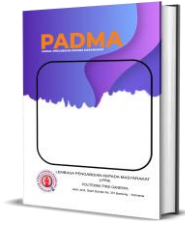
Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan

### C. Pemahaman Peserta Sebelum Dan Setelah Pelatihan

Indikator utama dari program pengabdian ini yakni diharapkan terjadinya peningkatan pemahaman peserta pelatihan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik secara terkomputerisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Pemahaman Peserta mengenai Pelayanan Publik

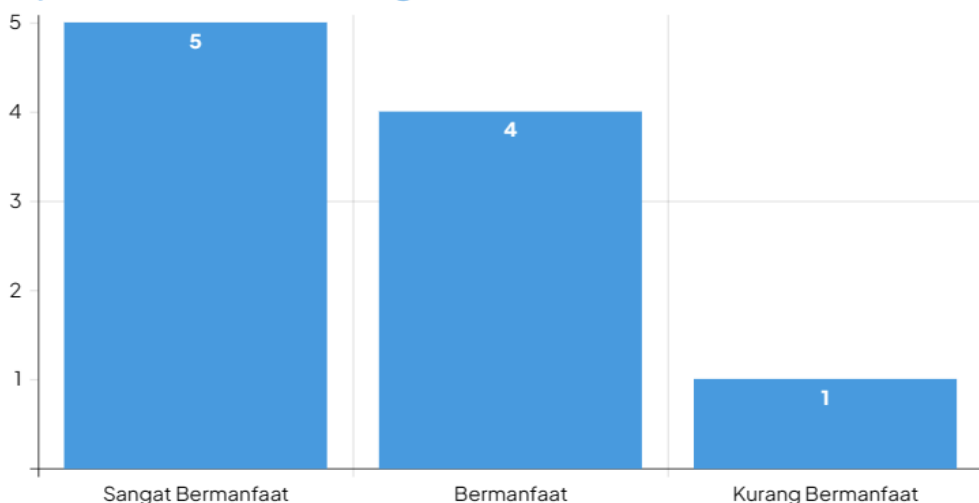


Sebelum dilaksanakannya pelatihan, peserta diberikan survei berupa kuesioner untuk mengukur pemahaman mereka tentang pelayanan publik. Hasil survei menunjukkan bahwa pemahaman peserta mengenai pelayanan publik sudah mencapai tingkat yang cukup baik, sekitar 62%. Setelah pelatihan dilaksanakan, peserta kembali diberikan survei untuk mengevaluasi pemahaman mereka tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa setelah pelatihan, terjadi peningkatan pemahaman peserta, dengan rata-rata pemahaman mencapai 88%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 26% dalam pemahaman peserta. Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu memahami dengan lebih mendalam mengenai pelayanan publik yang terkomputerisasi.

#### D. Respon Peserta Pelatihan

Selain mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi pelatihan, tim penyelenggara juga memberikan formulir evaluasi untuk mengukur manfaat pelatihan yang diberikan serta kejelasan materi yang disampaikan oleh narasumber. Kedua aspek ini dianggap sebagai indikator keberhasilan program pelatihan yang ditujukan kepada mitra sasaran. Pada Gambar 4, terlihat tanggapan peserta mengenai manfaat pelatihan yang diberikan:

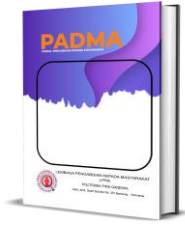
#### Respon Peserta mengenai Kebermanfaatan Pelatihan



Gambar 4. Respon Peserta mengenai Kebermanfaatan Pelatihan

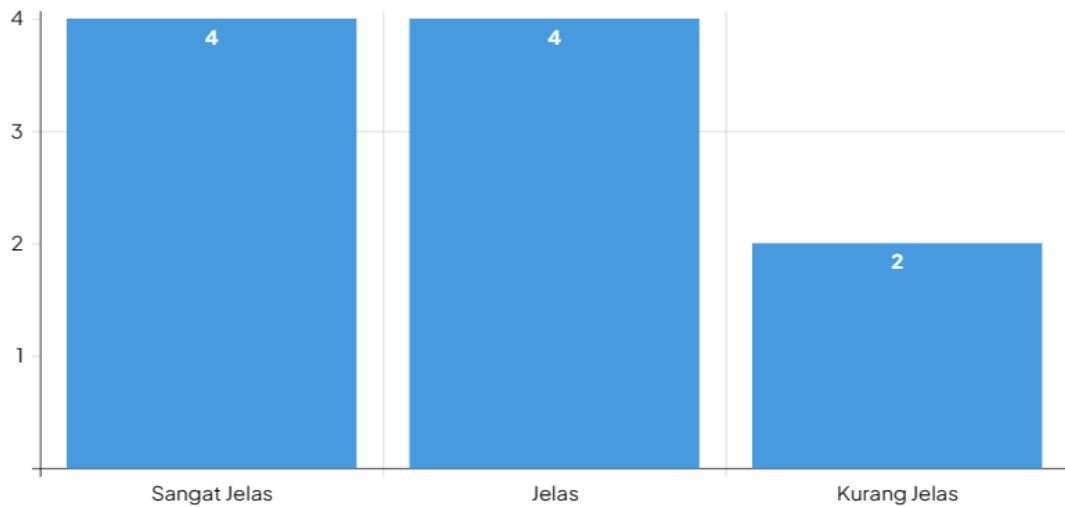
Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa dari 10 peserta, 5 peserta menyatakan sangat bermanfaat, 4 peserta menyatakan bermanfaat, dan satu peserta





menyatakan kurang bermanfaat. Respon lain yang ditanyakan kepada peserta pasca pelatihan yakni mengenai bagaimana kejelasan materi yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 5.

### Respon Peserta mengenai Kejelasan Materi Pelatihan



Gambar 5. Respon Peserta mengenai Kejelasan Materi Pelatihan

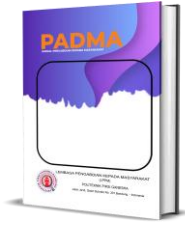
Berdasarkan gambar 5 dapat dilihat bahwa dari 10 peserta, 4 peserta menyatakan penyampaian materi sangat jelas, 4 peserta menyatakan jelas, dan 2 peserta menyatakan kurang jelas.

### Kesimpulan

Implementasi komputerisasi terhadap pelayanan public dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, dan menghindari kesalahan administrasi. Pelayanan publik yang ditingkatkan juga dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakat dan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, komputerisasi pelayanan publik memungkinkan akses yang lebih mudah dan transparansi yang lebih baik, memberikan masyarakat kontrol yang lebih besar terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Dalam kesimpulannya, bimbingan teknis pelayanan publik adalah alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui komputerisasi.

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan setelah pelaksanaan pelatihan mengenai pelayanan publik:

1. Sebelum pelaksanaan pelatihan, sebagian besar peserta cukup memiliki pemahaman yang baik mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah



pemberian pelatihan, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan pemahaman peserta mengenai pelayanan public secara terkomputerisasi.

2. Sebagian besar merasa materi yang diberikan mengenai materi pelayanan publik sangat bermanfaat bagi mereka. Pasca pelatihan, peserta juga terlihat mulai menyadari akan pentingnya pelayanan public dijalankan secara terkomputerisasi.

Sebagian besar peserta pelatihan menyimpulkan bahwa narasumber telah menyampaikan materi dengan jelas. Temuan ini mendukung data sebelumnya tentang peningkatan pemahaman peserta, karena kejelasan materi yang disampaikan memiliki korelasi positif dengan peningkatan pemahaman peserta pelatihan.

## Referensi

- Abdussalaam, F., Adji, W. H., & Kurniawati, R. (2022). Pelatihan Modern Office Administration & E-Filling System bagi Tenaga Administrasi PT Pupuk Kalimantan Timur. *PADMA*, 2(1), 78-88.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Perundang-undangan, P. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor, 19*.
- Sabardi, L. (2014). Peran serta masyarakat dalam pengelolaan lingkungan hidup menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. *Yustisia, FH UNS edisi, 88*.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Seliwati, S., Halim, P. A., Suwartika, R., Abdussalam, F., Mecca, C., & Aditiarno, R. (2023). Pendampingan Penggunaan Aplikasi Sipedas Berani (Sistem Informasi Pelaporan Dasa Wisma) Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(1), 99-109.
- Shetiawan, S., Wasono, R. I., & Sufyana, C. M. (2022). Sistem Informasi kepegawaian di kelurahan antapani kidul berbasis web. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 6(4), 723-735.