

Pelatihan Sistem Layanan Surat Bagi Perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

Elsen Ronando^{a,*}, Enny Indasyah^b, Mastuki Mastuki^c, Nurul Faisa^a, Miftakhul Nur Khasanah^a

^a Teknik Informatika, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

^b Teknik Elektro Otomasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

^c Teknik Mesin, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

* elsen.ronando@untag-sby.ac.id

Abstract

Improving public services is a very important part of Indonesia. With good public services, the level of community satisfaction increases. One of the public services that need to be improved is the mail service. Currently, mail management services at various levels are very ineffective, such as the lack of clarity on the process and processing time. For this reason, it is necessary to develop an efficient technology-based mail service system to solve this problem. Minggirsari Village, Kanigoro District, Blitar Regency is one of the villages in Indonesia that has a commitment to improve mail management services. Therefore, a community partnership program was implemented to implement a technology-based mail service system in Minggirsari Village, Kanigoro District, Blitar Regency. To increase the village's level of understanding in using the mail service system, which was developed, a mail service system training was conducted for the apparatus of Minggirsari Village, Kanigoro District, Blitar Regency. Based on the results of the mail service system training, the Minggirsari Village, Kanigoro District, Blitar Regency highly appreciates the application of the mail service system in this community partnership program.

Keywords : Public Service, Mail Service System, Minggirsari Village.

Abstrak

Peningkatan layanan publik menjadi bagian utama yang sangat penting di Indonesia. Dengan layanan publik yang baik, tingkat kepuasan masyarakat menjadi meningkat. Salah satu layanan publik yang perlu ditingkatkan adalah layanan surat. Saat ini, layanan pengurusan surat dalam berbagai level sangat tidak efektif, seperti tidak ada kejelasan proses dan waktu pengurusan. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem layanan surat berbasis teknologi yang efisien untuk memecahkan masalah tersebut. Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar merupakan salah satu desa di Indonesia yang memiliki komitmen untuk meningkatkan layanan pengurusan surat. Oleh karena itu, dilaksanakan program kemitraan masyarakat untuk menerapkan sistem layanan surat berbasis teknologi di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Untuk meningkatkan tingkat pemahaman desa dalam menggunakan sistem layanan surat, yang dikembangkan, dilakukan pelatihan sistem layanan surat untuk perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Berdasarkan hasil pelatihan sistem layanan surat, perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar sangat mengapresiasi penerapan sistem layanan surat dalam program kemitraan masyarakat ini.

Keywords : Layanan Publik, Sistem Layanan Surat, Desa Minggirsari.

1. PENDAHULUAN

Peningkatan layanan publik saat ini menjadi hal penting untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Dalam upaya peningkatan layanan publik, pemerintah Indonesia terus mendorong adanya reformasi birokrasi yang efisien. Menurut data dari kementerian PANRB, indeks kepuasan terhadap layanan publik di Indonesia ini cukup meningkat secara signifikan (MENPANRB, 2021). Namun, ada beberapa permasalahan muncul dalam proses layanan publik, yaitu tidak adanya ketersediaan dan pendampingan layanan publik yang terintegrasi dengan teknologi informasi (M.S. Huda et al, 2021)(Y. Malikhah et al., 2021)(W.N. Fathoni et al., 2021). Permasalahan ini disebabkan karena tidak tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang merata di Indonesia, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Desa sebagai salah satu aparat pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia. Salah satunya adalah terkait perbaikan layanan publik terkait layanan surat yang efisien berbasis teknologi informasi (A. Syaebani et al., 2021)(D.D.S. Fatimah et al., 2021)(A. Prihantara et al., 2018). Dalam proses layanan surat di desa, mayoritas prosesnya masih kurang efektif disebabkan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian surat dan prosedur yang jelas (Mukhsin, 2020). Selain itu, kurangnya tingkat

pemahaman masyarakat desa dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung layanan surat (T. R. Winarna et al, 2019) (Mayadi et al, 2022).

Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar merupakan salah satu desa yang mendukung peningkatan layanan publik, khususnya layanan surat berbasis teknologi. Hal ini disebabkan proses layanan surat di Desa Minggirsari masih menggunakan metode manual, artinya masyarakat harus datang ke kantor desa untuk mengurus surat. Proses ini menimbulkan beberapa permasalahan, yaitu tidak adanya kepastian waktu dalam proses penyelesaian surat dan antrian pengurusan surat yang tidak efektif. Oleh karena itu, Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar sangat mendorong perubahan layanan surat yang menerapkan teknologi informasi agar efisien. Selain itu, desa juga ingin perangkat desa dan masyarakat juga diberikan pemahaman penggunaan layanan surat berbasis teknologi yang dikembangkan.

Atas dasar hal tersebut, Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya melalui program kemitraan masyarakat mengadakan pengembangan dan pelatihan sistem layanan surat bagi perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dalam upaya mendukung peningkatan layanan publik. Sistem layanan surat yang dikembangkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar adalah sistem layanan surat berbasis website dan android.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam program kemitraan masyarakat ini adalah dengan menyampaikan ilmu pengetahuan kepada perangkat desa terkait sistem layanan surat melalui pelatihan dalam menggunakan sistem layanan surat yang telah dikembangkan. Tujuan dari metode pelaksanaan ini adalah mendukung peningkatan tingkat pemahaman perangkat desa dalam menggunakan sistem layanan surat yang dikembangkan agar selanjutnya dapat disampaikan kepada masyarakat desa. Berikut ini merupakan tahapan yang digunakan dalam metode pelaksanaan program kemitraan masyarakat ini, yaitu tahap perencanaan, tahap pelatihan, dan tahap evaluasi.

2.1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, dilakukan beberapa aktivitas kegiatan, antara lain melakukan survei dan analisa terkait tingkat pemahaman perangkat desa dalam mengoperasikan perangkat teknologi informasi. Untuk mengetahui permasalahan dan tingkat pemahaman dari mitra desa, maka perlu dilakukan survei terkait kondisi perangkat maupun masyarakat desa, khususnya Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Metode survei yang dilakukan pada tahap ini yaitu melalui tahap wawancara dengan perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Hasil survei wawancara yang diperoleh kemudian dianalisa secara detail untuk memperoleh solusi yang tepat dalam menyelesaikan tingkat pemahaman perangkat desa dalam menggunakan sistem layanan surat berbasis teknologi informasi. Solusi yang diperoleh kemudian dikomunikasikan kembali ke perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dalam upaya memperoleh masukan dari pihak desa untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

2.2. Tahap Pelatihan

Pada tahap ini, dilakukan pelatihan bagi perangkat desa untuk penggunaan sistem layanan surat berbasis teknologi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan teknologi informasi, khususnya penggunaan website dan android dari sistem layanan surat yang telah dikembangkan. Sehingga, perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dapat mengelola sistem manajemen layanan surat secara optimal. Selain itu, perangkat desa juga diharapkan mampu memberikan transfer pengetahuan kepada masyarakat desa terkait penggunaan sistem layanan surat yang telah dikembangkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

2.3. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini, dilakukan pengukuran tingkat pemahaman perangkat desa terhadap penggunaan sistem layanan surat yang telah dikembangkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Dengan adanya pengukuran ini, tim program kemitraan masyarakat dalam mengevaluasi proses pelaksanaan pelatihan yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Selain itu, tahap ini juga dapat digunakan sebagai bahan acuan dari program kemitraan masyarakat dalam melaksanakan proses pelatihan berikutnya di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar, khususnya pelatihan untuk masyarakat desa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program ini dilaksanakan di kantor Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar bersama perangkat desa berjumlah 4 (empat) peserta, yang terdiri dari kepala desa dan 3 (tiga) tim layanan desa. Program ini berfokus pada pelatihan bagi perangkat desa dalam menggunakan sistem layanan surat yang dikembangkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Secara detail, aktivitas metode pelaksanaan yang telah dilaksanakan dalam program ini dijelaskan sebagai berikut:

3.1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, dilaksanakan survei ke Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar melalui wawancara dengan kepala desa dan tim IT desa, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa perangkat desa membutuhkan pelatihan terhadap cara penggunaan sistem layanan surat yang telah dikembangkan.

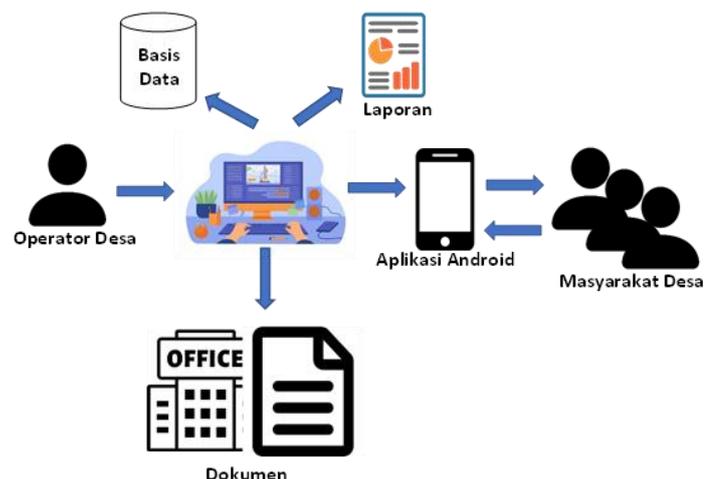


Gambar 1. Pelaksanaan Survei dengan Perangkat Desa Minggirsari, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar

Tujuan dari pelatihan yang dibutuhkan perangkat desa adalah untuk meningkatkan kemampuan perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar sebagai operator dalam mengoperasikan sistem layanan surat berbasis website maupun android yang telah dikembangkan.

3.2. Tahap Pelatihan

Pada tahap ini, dilakukan pelatihan kepada perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dalam rangka meningkatkan tingkat pemahaman perangkat desa dalam menggunakan sistem layanan surat yang telah dikembangkan. Gambar 2 merupakan alut sistem layanan surat yang telah dikembangkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.



Gambar 2. Alur Sistem Layanan Surat di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

Alur sistem layanan surat yang telah dikembangkan disampaikan kepada perangkat desa agar perangkat desa memahami *standar operating procedure* yang perlu dilakukan dalam proses pengurusan surat di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Kemudian untuk tampilan sistem layanan surat yang telah dikembangkan, yang disebut sebagai SIMPEL BERSERI (Sistem Pelayanan Bersurat Sedulur Minggirsari), dapat ditunjukkan pada Gambar 3.



(a)



(b)

Gambar 3. Tampilan Sistem Layanan Surat berbasis Android (a) dan Website (b) di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

Berdasarkan Gambar 3, terdapat dua sistem yang telah dikembangkan, yaitu berbasis website dan android. Perangkat desa telah dilatih untuk menggunakan sistem layanan surat yang telah dikembangkan, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Pelatihan Sistem Layanan Surat bagi Perangkat Desa di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

3.3. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengukur tingkat pemahaman perangkat desa terkait pelatihan penggunaan sistem layanan surat bagi perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Terdapat sebanyak 4 responden dari perangkat desa yang mengikuti pelatihan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Hasil pengukuran dari tingkat pemahaman perangkat desa ditunjukkan pada Tabel 1 (E. Ronando et al., 2021).

Tabel 1. Respon Peserta Pelatihan Sistem Layanan Surat Bagi Perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

No.	Aspek yang dinilai	Skor Kepentingan (%)			
		4	3	2	1
1	Kalimat yang tercakup dalam materi sesuai dengan tingkat pemahaman saya	100	0	0	0
2	Cakupan isi materi sesuai dengan pengetahuan saya	100	0	0	0
3	Cakupan isi materi berkaitan juga dengan latar belakang pengetahuan saya	100	0	0	0
4	Konsep-konsep yang disampaikan dalam materi berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman saya	100	0	0	0
5	Setiap menyampaikan konsep materi disertai dengan contoh konkret yang sesuai	100	0	0	0
6	Definisi yang terdapat dalam materi dapat mudah dipahami	100	0	0	0
7	Kompleksitas verbal maupun nonverbal (kalimat) dalam menyampaikan materi mudah dipahami	100	0	0	0
8	Setiap bagian materi memiliki bagian penjelasan yang mudah dipahami	100	0	0	0
9	Materi yang disampaikan dapat diimplementasikan dengan mudah	100	0	0	0

Berdasarkan Tabel 1, dari 4 responden yang diberikan pelatihan terkait sistem layanan surat yang telah dikembangkan, secara keseluruhan, perangkat desa sangat memahami materi pelatihan yang diberikan. Dengan hasil ini, perangkat desa secara umum dapat disimpulkan paham terhadap proses sistem layanan surat yang diterapkan di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan program kemitraan masyarakat yang dilakukan, yaitu pelatihan sistem layanan surat bagi perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar sangat menyambut baik pengembangan sistem layanan surat yang telah diterapkan serta menyambut baik pelatihan yang dilaksanakan.
- Perangkat desa secara umum juga sangat puas terhadap pelatihan yang telah dilakukan.
- Program kemitraan ini memberikan kontribusi pada peningkatan sumber daya manusia dalam mendukung penggunaan sistem layanan publik, khususnya layanan surat di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

Meskipun pelatihan yang dilakukan lancar, perlu dilakukan pendampingan dan pelatihan penggunaan sistem layanan surat bagi masyarakat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktorat Riset, Teknologi dan Pengabdian Masyarakat (DRTPM) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang telah memberikan dukungan finansial terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat Skema Program Kemitraan Masyarakat Tahun 2022 ini.

Apresiasi yang setinggi-tingginya juga diberikan kepada Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya dan perangkat Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar yang telah mendukung pelaksanaan program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Mayadi, Kustanto, P. (2022). Pelatihan Sistem Informasi Pelayanan Surat Pengantar untuk Perangkat Desa Mangunjaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. *Jurnal ABDIMAS (Pengabdian kepada Masyarakat) UBJ*, 5(1), 11-22.
- MENPANRB, H. (2021, Januari 07). Empat Sasaran Strategis Wujudkan Transformasi Pelayanan Publik 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/empat-sasaran-strategis-wujudkan-transformasi-pelayanan-publik-2021>.
- Huda, M.S., Susanti, N. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Kantor Desa Honggosoco (SI SUKET). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 2(2), 75-80.
- Syaebani, A., Tyasmala, D.V., Maulani, R., & Utami, E.D. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat (SIRA) Berbasis Website dengan Menggunakan Framework Codeigniter. *JOISM: Jurnal of Information System Management*, 3(1), 32-38.
- Malikhah, Y., Riyantomo, A. (2021). Rancang Bangun Sistem Pelayanan Surat Berbasis Web Kelurahan Desa Kalitengah. *Prosiding SNST ke-11 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim*, 178-183.
- Fathoni, W.N., Maryam. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Dawungan Kecamatan Masaran Kabupaten Sragen). *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)*, 1(5), 199-208.
- Fatimah, D.D.S., Paryatin, Y., & Nurhasanah, N. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Surat Desa Berbasis Web Menggunakan Metode Unified Approach. *Jurnal Algoritma*, 18(2), 376-384.
- Ronando, E., Sugiono, & Koesdijarto, R. (2021). Pelatihan Pemasaran Online Melalui Media Instagram Bagi Pelaku Usaha di Desa Badal Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *Jurnal ABDI: Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 152-159.
- Mukhsin. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *TEKNOKOM*, 3(1), 7-15.
- Prihantara, A., Aziz, A. (2018). Sistem Informasi Pengurusan Surat Pengantar Berbasis Framework Codeigniter Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 3(3), 346-353.
- Winarna, T.R., Aknuranda, I. & Saputra, M. C. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Studi Kasus: Pemerintah Desa Legundi Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6235-6243.
-