

PENGUNAAN TEKNOLOGI DAN PEMANFAATANNYA UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK

Kiki Ahmad Baihaqi ¹, Candra Zonyfar ²
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Univ Buana Perjuangan Karawang
kikiahmad@ubpkarawang.ac.id¹, candra@ubpkarawang.ac.id²

Abstrak

Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh aparat sipil negara, menjadi salah satu peran fungsi yang diperlukan. Diantaranya adalah keramahan dan ketepatan waktu dalam pelayanannya, ditengah pandemi pelayanan petugas desa terhadap masyarakat terhalang dan terbatas, maka peran fungsi teknologi menjadi salah satu jawaban dari keterbatasan ditengah pandemi dan dapat menjadi kunci pemaksimalan pelayanan public. Teknologi yang digunakan adalah fasilitas dari google yaitu meliputi google form untuk mengumpulkan data serta dokumen, google drive yang dapat digunakan menjadi storage cadangan arsip pemerintah desa dan pemanfaatan zoom untuk mengadakan rapat serta verifikasi berkas yang membutuhkan melihat wajah asli dari masyarakat yang bertindak sebagai pengaju. Workshop ini melibatkan total ada 30 peserta yang terdiri dari sekretaris desa sampai RT dan RW.

Kata kunci—Pelayanan Publik, Teknologi, Optimalisasi Pelayanan, Pandemi

Abstract

Service to the community carried out by the state civil apparatus, is one of the required functions. Among them are friendliness and punctuality in their services, in the midst of a pandemic the service of village officers to the community is hindered and limited, the role of technology functions is one of the answers to limitations in the midst of a pandemic and can be the key to maximizing public services. The technology used is a facility from Google, which includes Google Formulas to collect data and documents, Google Drive which can be used as a backup storage for village government archives and the use of Zoom to hold meetings and file verification which requires seeing the real faces of the people who act as applicants. This workshop involved a total of 30 participants consisting of village secretaries to RT and RW.

Keywords—public service, pandemic, technology, service optimisation

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dari pusat hingga kepada pelayanan di tingkat terbawah yaitu tingkat desa (Pengarah Substansi et al., n.d.). parameter keberhasilan pemerintah tingkat desa selain dari pembangunan juga terdapat penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukannya. Pandemi yang menyerang Indonesia membuat aktifitas menjadi terbatas,

termasuk pembatasan berkerumun dan berkumpul dalam ruangan tertutup. Semua ruang lingkup kegiatan dalam ruangan dibatasi menjadi setengah kapasitas.

Sementara itu, kewajiban sebagai pejabat negara dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan dan membuat pekerjaan tetap terlaksana sesuai program kerja yang sudah di susun. Maka pemanfaatan teknologi menjadi solusi agar kedua hal tersebut terus bisa berjalan ditengah pandemic covid-19. Karena peran fungsi teknologi hadir memang untuk menghilangkan pembatasan baik waktu dan tempat.

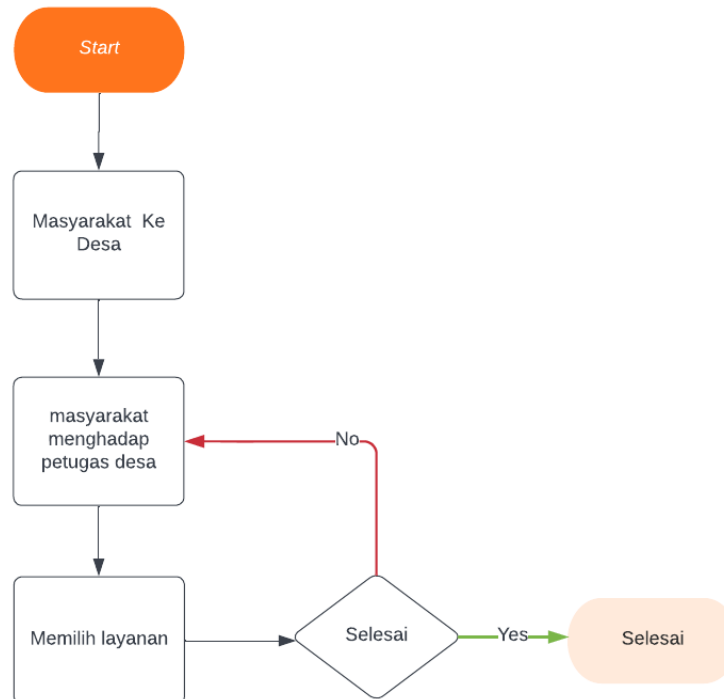
Teknologi yang dapat diaplikasikan dalam pelayanan public dan kinerja aparatur desa dimasa pandemic itu salah satunya google formulir, *Google Form* merupakan salah satu komponen layanan *Google Docs*. Yang cocok bagi aparatur desa untuk menarik data dari orang tanpa harus bertatap muka dan bisa dengan jarak jauh (Batubara, 2016). Selain menggunakan itu juga dapat menggunakan google meet.

ANALISIS SITUASI

Semasa pandemic pelayanan petugas desa tidak optimal, dibuktikan dengan berkurangnya kunjungan masyarakat ke balai desa untuk keperluan administrasi. Dengan pembatasan gerak dan pembatasan interaksi social dimasa pandemic juga menjadi salah satu alasannya, yang kedua adalah keterbatasan pengetahuan terhadap pemanfaatan teknologi sebagai pendukung dan pengganti layanan secara langsung oleh aparatur desa itu sendiri. Gambar 1 menggambarkan alur pelayanan public dikondisi normal, dimana masih belum di berlakukannya pembatasan interaksi dan berkerumun yang diedarkan oleh pemerintah Indonesia.

Alur Pelayanan Publik sebelum pandemi

Kiki Ahmad Baihaqi | September 7, 2022



Gambar 1. Alur Pelayanan Desa

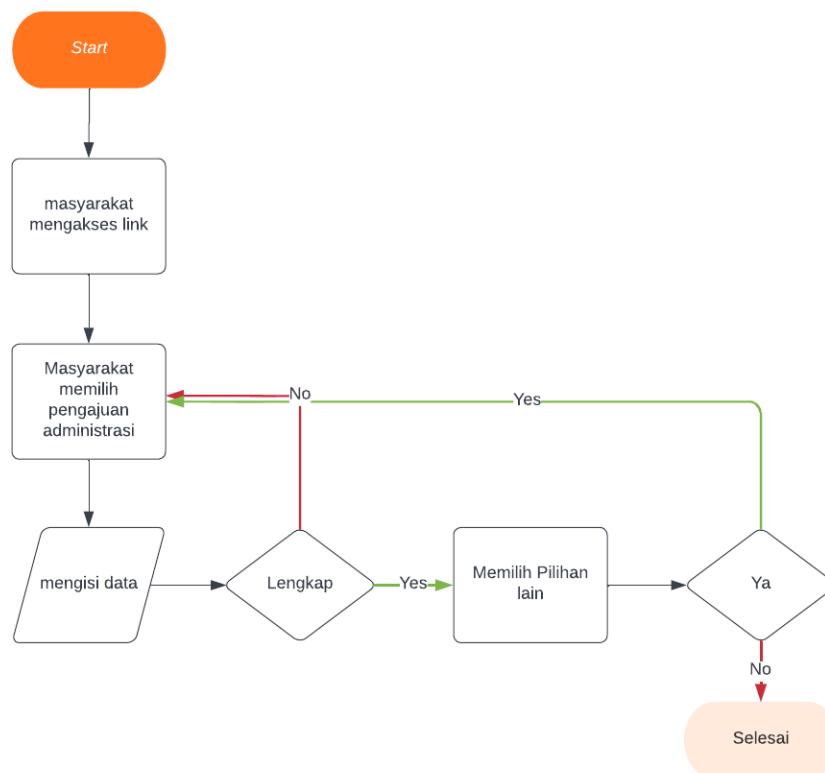
Gambar 1 menjelaskan proses alur pelayanan yang diakses masyarakat secara konvensional datang ke desa dari awal pengajuan layanannya sampai nanti kembali lagi untuk mengambil pelayanan yang di prosesnya. Seperti pengajuan surat keterangan sampai pengaduan rukun warga yang ada dilingkungan masyarakat sekitar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian ini, melibatkan petugas desa dari level RT sampai kepala desa. Sehingga tidak lagi ada pembahasan pelayanan terbatas pada masyarakat yang datang ke kantor desa, antrian yang Panjang dan menunggu petugas desa sedang jam istirahat, pada gambar 2 menggambarkan alur dari layanan desa yang baru, yaitu keperluan surat dan administrasi yang lain bisa diajukan melalui *google form*.

Alur Permohonan Surat Ke Desa

Kiki Ahmad Baihaqi | September 8, 2022



Gambar 2. Alur Permohonan Surat Menyurat Kepada Pihak Desa

Penggunaan fasilitas yang ada pada google, yaitu google form. Dapat mengoptimalkan pelayanan, masyarakat tidak perlu repot datang dan mengantri, setelah pengajuan nanti masyarakat akan dihubungi petugas desa untuk dapat mengetahui permohonannya sudah selesai atau belum. Pada gambar 2 terlihat masyarakat tidak hanya bisa mengajukan 1 permohonan. Dapat juga berupa 2 sampai berkali-kali pengajuan yang berbeda berdasarkan kebutuhan.

Dari 30 peserta, semua menyelesaikan workshop ini sampai dengan selesai. Dikarenakan pentingnya materi ini. Selain itu didalam workshop pengabdian yang dilakukan oleh penulis, mengajarkan memanfaatkan teknologi google meet dan juga zoom sebagai media memberikan pemaparan proker desa dan juga pemaparan hasil dari apa saja yang ada di masyarakat dibahas didalamnya.

Hasil dari poster terdapat 2 orang staff yang tidak mengerti dari total 30 peserta, dikarenakan sudah lanjut usia serta tingkat Pendidikan yang minim. Berpengaruhnya usia dan tingkat Pendidikan dalam pelatihan ini menjadikan pertimbangan kedepannya sebagai syarat pengangkatan pegawai oleh kepala desa. Selain sudah tidak usia produktif juga kesulitan dalam mengikuti perkembangan jaman dan optimalisasi dalam bekerja (Aprilyanti, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari pelatihan ini, minimnya pengetahuan akan pemanfaatan teknologi dalam sarana pendukung kinerja. Diperlukan pelatihan berkesinambungan yang harus dilakukan nantinya. Serta pada penengabdian kali ini merekomendasikan usia produktif untuk staff pendukung perangkat desa. Dikarenakan masih adanya perangkat desa yang berusia di atas 58 tahun. Terbukti sulit untuk mengikuti pemaparan materi dan workshop yang dilakukan oleh pemateri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilyanti, S. (2017). Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang). In *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* (Vol. 1).
- Batubara, H. H. (2016). Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen Di Prodi Pgmi Uniska. *Jurnal Pendidikan Dasar Islam*, 8(1).
<https://www.Google.com/intl/id/forms/about/>
- Pengarah Substansi, T., Suryanto, A., Idris, M., Tim Penulis Modul, Ms., Agus Purwanto, E., Damayani Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (n.d.). “*PELAYANAN PUBLIK*” *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*.