

# PENINGKATAN LAYANAN MASYARAKAT KELURAHAN JIMBARAN MELALUI PELATIHAN SOSIAL MEDIA DAN PEMBUATAN SISTEM PERMOHONAN SURAT MENYURAT

I Nyoman Bagus Pramatha<sup>1</sup>, Wayan Widya Artana<sup>2</sup>, Ni Luh Ketut Deniari<sup>3</sup>,  
A.A. Raka Jayaningsih<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Stikom  
*email*: bagus.paramartha@stikom-bali.ac.id

## Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat sangat berpengaruh terhadap lembaga pelayanan masyarakat ditingkat kelurahan, yang saat ini telah melakukan peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat, termasuk salah satunya adalah pelayanan administratif dan pemberian informasi. Informasi dari pemerintah harus bisa segera tersampaikan kepada masyarakat mengingat akan adanya tenggat waktu dan masa di setiap informasi yang disampaikan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat membutuhkan kesiapan yang baik dari petugas administrasi kelurahan, mulai dari menyiapkan berkas, pencatatan hingga pelaporan. Demikian pula halnya dalam penyampaian informasi baik terkait program pemerintah maupun laporan kegiatan warga. Hasil wawancara dengan Lurah Kelurahan Jimbaran Bapak I wayan Kardiyasa ada beberapa masalah yang dihadapi pada lurah Jimbarann, Masalah pertama petugas di Kelurahan Jimbaran mash minim pengetahuan mengenai sosial media khususnya intstagram dan pengurusan surat menyurat di Kelurahan Jimbaran masih membutuhkan waktu yang lama. Solusi yang ditawarkan kepada kelurahan Jimbaran adalah dengan memberikan pelatihan sosial media dan membuatkan sebuah sistem surat menyurat. Hasil pengukuran ketercapaian target kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa persentase ketercapaian penguasaan Sosial Media berbasis digital sebelum pelatihan adalah sebesar 30% dan terjadi peningkatan sebesar 70% setelah kegiatan berlangsung menjadi 100% peserta pelatihan mampu membuat konten sosial media.

**Kata kunci** : Jimbaran, Sosial\_Media, Layanan Masyarakat, Pelatihan, Surat

## Abstract

The rapid development of technology has greatly affected community service institutions at the kelurahan level, which are currently making improvements in terms of services to the community, including administrative services and information provision. Information from the government must be immediately conveyed to the public, bearing in mind that there will be a deadline and period for any information submitted. Improving services to the community requires good readiness from village administrative officers, starting from preparing files, recording to reporting. This is also the case in conveying information related to government programs and citizen activity reports. The results of an interview with the Jimbaran Village Head, Mr. I Wayan Kardiyasa, there are several problems faced by the Jimbaran village head. The first problem is that officers in the Jimbaran Village still lack knowledge about social media, especially Instagram and managing correspondence in Jimbaran Village, it still takes a long time. The solution offered to the Jimbaran sub-district is to provide social media training and create a correspondence system. The results of measuring the achievement of the target of community service activities show that the percentage of achievement in mastering digital-based Social Media before the training was 30% and there was an increase of 70% after the activity took place to 100% of the trainees were able to create social media content..

**Key words**: First Key Word, Second Key Word, Third Key Word

## PENDAHULUAN

Media komunikasi memiliki peran yang penting dalam menunjang kelancaran proses komunikasi yang dialami oleh setiap individu. Media komunikasi pun berangsur mengikuti perkembangan teknologi yang modern. Begitupun halnya dengan proses komunikasi yang terjadi dalam kehidupan manusia pada keluarahan maupun desa. Informasi mengenai kegiatan masyarakat di Desa sangat

penting untuk transparansi penyelenggara desa, informasi berupa kegiatan yang akan dan yang sudah dilaksanakan. Warga sebagai kontrol sistem pembangunan bisa dengan mudah melakukan kontrol terkait dengan anggaran desa yang digunakan.,[1]

Media komunikasi menjadi point utama yang menarik perhatian setiap individu, khususnya dalam proses penyebaran informasi. Ada perbedaan antara media komunikasi yang digunakan oleh generasi digital saat ini dengan generasi zaman dahulu. Hal inipun menandakan adanya perbedaan dari media komunikasi yang digunakan oleh generasi tersebut.[2]

Media komunikasi yang berkembang saat inipun semakin beragam, Sjafirah & Prasanti (2016) mengungkapkan hasil penelitian tentang media komunikasi dalam sebuah komunitas. Dalam penelitian ini diperoleh data bahwa saluran atau media komunikasi yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat meliputi media sosial yaitu facebook, instagram, dan twitter . [3]

Dari hasil wawancara dengan Lurah di desa Jimbaran Bapak I Wayan Kardiyasa, pemanfaatan media sosial di Lurah Jimbaran sendiri masih belum maksimal, dikarenakan staff di kelurahan Jimbaran masih minim pengetahuan mengenai sosial media, selain itu lurah jimbaran juga menyampaikan agar nantinya tim pengabdian bisa membuat sebuah sistem yang bisa digunakan masyarakat dalam melakukan permohonan surat menyurat bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Jimbaran. [4]



Gambar 1. Diskusi dengan Lurah Jimbaran

Selain melakukan wawancara dengan lurah , tim pengusul juga melakukan wawancara kepada beberapa petugas lurah untuk mengukur kemampuan penggunaan media sosial. Pemanfaatan sosial media untuk kepentingan publik seharusnya sudah dilakukan oleh Kelurahan Jimbaran, namun minimnya pengetahuan design dan kurangnya mn sosial media menyebabkan para pegawai kesulitan untuk membuat design dari sosial media yang baik.

Hasil wawancara juga disampaikan bahwa kesulitan dalam melayani kebutuhan surat-menyurat pada warga, sehingga warga harus menunggu waktu yang lama untuk 1 buah surat. Maka dirsa perlu untuk membuat sebuah sistem yang digunakan untuk lurah dalam melayani kebutuhan surat-menyurat dari Masyarakat kelurahan Jimbaran

Adapun permasalahan mitra adalah

- 1.Pengetahuan Mitra mengenai sosial media masih kurang
- 2.Mitra masih belum memiliki sistem untuk surat menyurat di Kelurahan Jimbaran

## METODE

Tahapan Awal dari kegiatan ini adalah sosialisasi dengan peserta kegiatan. Wawancara dilakukan dengan menyebar kuisioner/pretest secara online untuk melihat kemampuan calon peserta kegiatan. Kegiatan selanjutnya adalah kegiatan pelatihan dengan dibantu oleh mahasiswa sebagai moderator dan pengarah peserta kegiatan. Setelah mereka mengikuti kegiatan di lakukan pendampingan untuk melihat penerapan ilmu yang telah diberikan. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan cara menyebar post test untuk melihat seberapa materi dan implementasi sudah peserta terapkan. Kegiatan Lain adalah

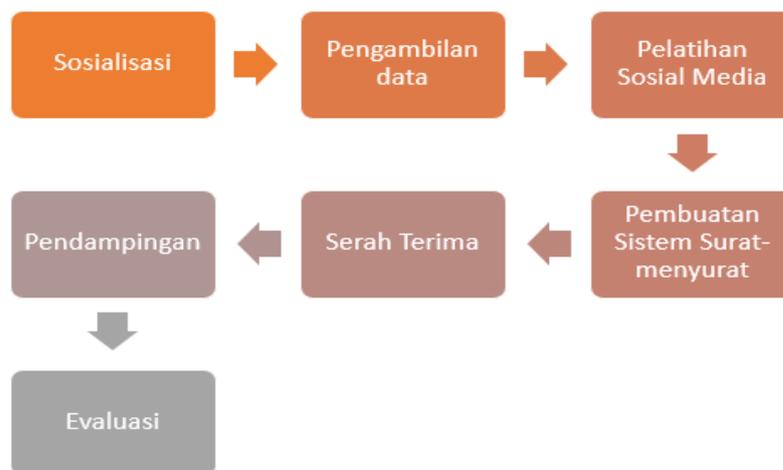
pengambilan data sistem dan pembuatan sistem yang nantinya akan dilakukan pendampingan setelah serah terima sistem yang dikerjakann

#### Partisipasi Mitra

Mitra dalam kegiatan ini memiliki peran penting untuk kesuksesan kegiatan ini. Peranan mitra dalam kegiatan ini sebagai pelaksana ide-ide dan berperan aktif memberikan masukan mengenai bahan-bahan yang akan dimasukkan kedalam modul pelatihan dan sistem. Selain itu mitra memiliki peran yang besar dalam penyediaan tempat dan waktu untuk proses kegiatan pengabdian masyarakat. Kontribusi selanjutnya yang bisa diberikan mitra adalah mengumpulkan peserta pelatihan untuk mengikuti kegiatan pelatihan dan oleh tim pengabdian kepada Masyarakat. Mitra juga akan berkontribusi sebagai admin untuk mengeolla web nantinya. Web akan di kelola oleh IT Support yang ditugaskan oleh pimpinan dari Kelurahan Jimbaran

#### Evaluasi Pelaksanaan Program dan Keberlanjutan Program

Evaluasi dilakukan kurang lebih selama 2 Bulan Kegiatan dengan melakukan pemantauan penggunaan aplikasi, penggunaan sosial media yang akan diberikan sebuah survey dengan skala likert untuk menilai pelatihan ini. Program pengabdian ini kedepannya akan ditambahkan dengan pelatihan penyusunan bahan ajar dan evaluasi pada bidang pendidikan. Tim juga akan bekerja sama dengan tenaga medis untuk dibuatkan jadwal untuk konsultasi kesehatan. Kedepannya juga akan dibuatkan website untuk masyarakat agar bisa melakukan pendaftaran secara online.



Gambar 2. Rencana Kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan peningkatan layanan masyarakat kelurahan jimbaran melalui pelatihan sosial media dan pembuatan sistem permohonan surat menyerurat. di Kelurahan Jimbaran telah berjalan sesuai dengan rancangan kegiatan. Dimulai dengan melakukan analisa situasi pemahaman staff pegawai terhadap proses pembuatan konten sosial media. Kurangnya pengetahuan pegawai kelurahan jimbaran untuk membuat sebuah konten di media sosial media pembelajaran membuat informasi yang diberikan ke masyarakat sering kali tidak sampai ke masyarakat luas. Selanjutnya kegiatan dilanjutkan dengan dengan pemaparan materi kepada perangkat desa tentang dasar-dasar Internet, sosial media dan website dilanjutkan dengan pengetahuan singkat tentang aplikasi Canva. Aplikasi Canva ini yang nantinya akan digunakan untuk mengembangkan konten interaktif website maupun media sosial Kantor Kelurahan Jimbaran. Canva adalah sebuah perangkat (tools) yang dapat secara gratis di Internet untuk desain grafis yang menjembatani penggunaanya agar dapat dengan mudah merancang berbagai jenis desain kreatif secara daring (online), mulai dari mendesain kartu ucapan, poster, brosur, info grafis, hingga presentasi, konten sosial media. Canva saat tersedia dalam beberapa versi, web, iPhone, dan Android

Hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan dapat dijabarkan sebagai berikut.

#### 1. Persiapan Pelaksanaan Kegiatan:

- a. Kegiatan survei tempat pengabdian masyarakat yaitu Kelurahan Jimbaran. Dalam kegiatan ini dilakukan wawancara dengan lurah jimbaran I Wayan Kardiyasa . Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan , secara garis besar di Kelurahan Jimbaran masih belum optimal dalam emantafaatan soial media dan pembuatan konten disosial media. Para pegawai belum mengenetahui mengenai aplikasi untuk membuat konten pada sosial .Pada tahap ini juga diberikan pretest untuk mengukur kemampuan awal para pegawai. Pada wawancara juga dilakukan analisa kebutuhan sistem yang akan dikembangkan untuk digunakan unuk surat menyurat bagi masyarakt.
  - b. Permohonan Ijin kegiatan pengabdian masyarakat kepada Lura Jimbaran./
  - c. Pengurusan administrasi seperti berita acara pelaksanaan kegiatan dan berita acara kunjungan.
  - d. Persiapan alat dan bahan. Dalam kegiatan ini tim PKM menyusun modul kegiatan yaitu modul pelatihan.
  - e. Persiapan tempat untuk pelatihan yaitu menggunakan ruang di Lurah Jimbaran.
2. Pelaksanaan Pelatihan:
- Kegiatan pelatihan dimulai dengan pengenalan narasumber dan pengenalan peserrta pelatihan pada gambar dan gambar. Jumlah pegawai kelurahan yang ikut sejumlah 5 orang teris pada kelas transisi. Materi pada pertemuan pertama adalah bagaimana menyusun dan membuat materi pembelajaran matematika. Adapun point materi yang diberikan adalah
- a. Pengertian media dan alat peraga
  - b. Pentingnya menggunakan media dalam pembelajaran
  - c. Macam-macam media pembelajaran
  - d. Penyusunan konsep media yang akan dibuat
  - e. Design media sesuai dengan konsep
  - f. mplementasi ke alat bantu pembuatan media seperti powerpoint atau canva
  - g. Penutup

Pada akhir dari pertemuan diberikan posttest untuk mengukur kemampuan peserta .Berikut ini adalah dokumentasi kegiatan pelatihan



Gambar 2. Pengenalan Narasumber dan Pratek pembuatan konten

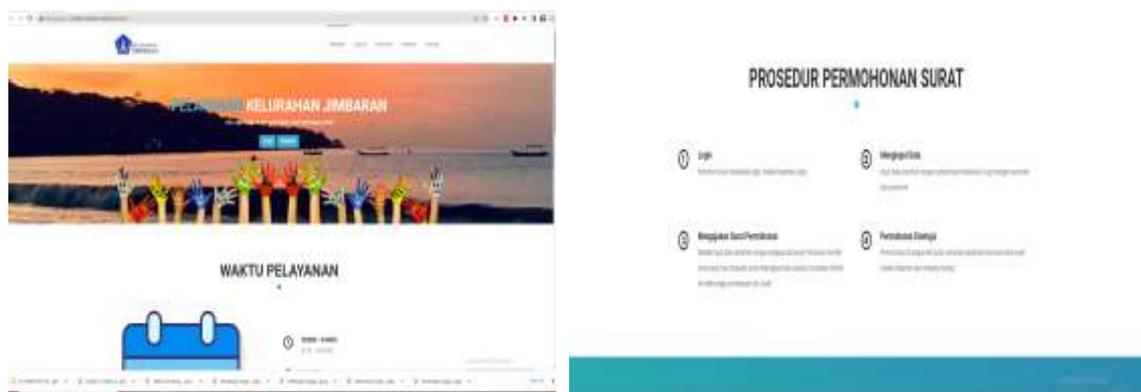


Gambar 3. Contoh Konten

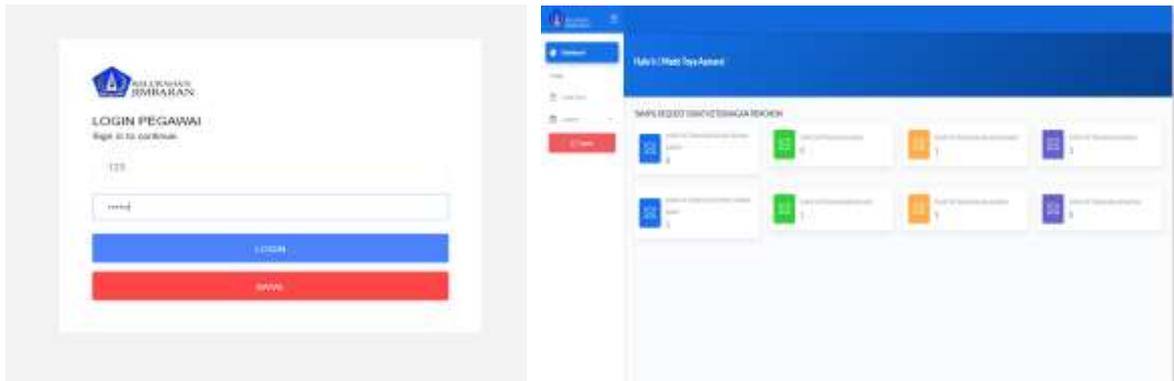
Sebelum memulai sesi pelatihan para pegawai kelurahan diminta menyampaikan kendala-kendala pembelajaran yang dihadapi khususnya dalam bidang sosial media dan proses pembuatan konten . Setelah mendapat beberapa contoh permasalahan terkait proses pembuatan konten yang dialami pegawai, tim memulai PKM memulai sesi pelatihan yang diawali dengan menyampaikan konsep dasar pengenalan internet, canva dan sosial media. Selama kegiatan berlangsung narasumber juga mendapatkan banyak masukan dan pertanyaan terkait dengan konten sosial media yang baik, dari penjelasan narasumber pembelajaran akan diterapkan kepada instagram yang dimiliki. Para peserta dipersilakan tetap melakukan bimbingan kedepannya jika nantinya pada saat pembuatan konten sosial media mengalami kesulitan .Adapun Point yang dibahas pada modul antara lain

1. Teknologi Informasi
  - a. Definisi Teknologi Informasi
  - b. Perkembangan Teknologi Informasi
  - c. Manfaat Teknologi Informasi
  - d. Dampak Penggunaan Teknologi Informasi
2. Internet
  - a. Definisi Internet
  - b. Manfaar Internet
  - c. Dampak Penggunaan Internet
  - d. Alat Penghubung Internet
3. Canva
  - a. Pengenalan
  - b. Fitur-fitur Gratis Canva
  - c. Cara Menggunakan

Pada Pengabdian ini juga dibuat struktur sistem untuk surat menyurat pelayanan kelurahan jimbaran a Sistem telah mendapatkan kesepakatan dengan lurah jimbaran dan beberapa hasil tangkapan layar dapat dilihat pada gambar



Gambar 4. Login Page Sistem Surat menyurat dan prosedur surat menyurat



Gambar 5. Login Pegawai

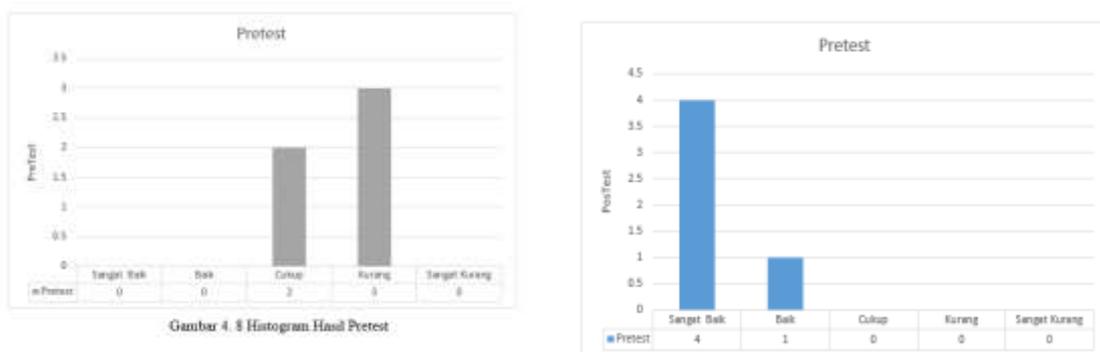
Luaran Luaran kegiatan dapat dilihat dari hasil rubrik penilaian kemampuan pembuatan konten sosial. Pengukuran ketercapaian target dan tujuan pelatihan dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 butir terkait penguasaan pembuatan konten sosial media.

Kategori	Skor Pemahaman dan Keterampilan Konten sosial media			
	Pretest		Posttest	
Peserta 1	40,00	Kurang	84,00	Sangat Baik
Peserta 2	40,00	Kurang	85,00	Sangat Baik
Peserta 3	60,00	Cukup	83,00	Sangat Baik
Peserta 4	40,00	Kurang	84,00	Baik
Peserta 5	60,00	Cukup	83,00	Sangat Baik
Rata-rata	48	Cukup	83,8	Sangat Baik

Kategori Pemahaman Pegawai kekurahan	Ketercapaian Jumlah Peserta		Keterangan
	Pretest	Posttest	
Sangat Baik	0	4	Peningkatan persentase pemahaman dan keterampilan sebesar 70%
Baik	0	1	
Cukup	2	0	
Kurang	3	0	
Sangat Kurang	0	0	
Percentage penguasaan	30%	100%	
Total Peserta	5	5	

Gambar 6. Skor Pemahaman dan Keterampilan konten sosial media dan Kategori Pemahaman Pegawai



Gambar 7. Histogram Hasil Pretest dan Hasil Posttest

Hasil analisis pemahaman pegawai kekurahan terkait pembuatan konten sosial media diketahui bahwa persentase ketercapaian penguasaan sebelum pelatihan adalah sebesar 30% dan terjadi peningkatan sebesar 70% setelah kegiatan berlangsung menjadi 100% peserta pelatihan mampu membuat konten sosial media. memaparkan tentang: Peristilahan atau model (untuk jasa, keterampilan baru, dan rekayasa sosial-budaya), dimensi dan spesifikasi (untuk barang/peralatan) yang menjadi luaran atau fokus utama kegiatan yang digunakan sebagai solusi yang diberikan kepada masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.

## SIMPULAN

Program Kemitraan Masyarakat melalui kegiatan pelatihan pelatihan sosial media dan pembuatan sistem permohonan surat menyurat. telah berjalan dengan baik dan lancar. Hasil pengukuran ketercapaian target kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa persentase ketercapaian penguasaan pembelajaran berbasis digital menggunakan media pembelajaran konten sosial media sebelum pelatihan adalah sebesar 30% dan terjadi peningkatan sebesar 70% setelah kegiatan berlangsung menjadi 100% peserta pelatihan mampu membuat konten sosial media dan mengimplementasikan aplikasi canva dalam pembuatan konten sosial media. Program Kemitraan Masyarakat ini juga menghasilkan sebuah sistem yang nantinya digunakan oleh admin untuk melakukan surat menyurat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada kelurahan jimbaran dan ITB Stikom Bali atas terselenggaranya pengabdian pada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, W. N. R. and Kristiana, T. (2021) 'PERANCANGAN APLIKASI SISTEM SURAT MENYURAT RUKUN WARGA RW 06 PESANGGRAHAN BERBASIS WEB', Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak, 2(2). doi: 10.31294/reputasi.v2i2.859.
- Imron, M. S. and Nurdian, Y. (2021) 'Digitalisasi pemasaran keripik tempe dalam menghadapi persaingan dagang selama pandemi Covid-19', Transformasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 17(1). doi: 10.20414/transformasi.v17i1.3129.
- Ivena Dwi Novita Briilianni Solehatin, Arif Hadi Sumitro and Sony Panca Budiarto (2022) 'APLIKASI SURAT MENYURAT DI SMK GAJAH MADA BANYUWANGI BERBASIS WEBSITE', Jikom: Jurnal Informatika dan Komputer, 11(2). doi: 10.55794/jikom.v11i2.54.
- Luthfi, M. and Sariningsih, E. (2021) 'PELATIHAN PEMANFAATAN SOSIAL MEDIA SEBAGAI KOMUNIKASI PEMASARAN', JAPMA: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT PRODI AKUNTANSI, 1(1).
- Mayasari, M. S. et al. (2020) 'OPTIMALISASI APLIKASI SURAT MENYURAT PADA PT. BPR SENTRAL MITRA SEJAHTERA (SMS) SUNGAILIAT', Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer, 11(1). doi: 10.24176/simet.v11i1.3874.
- Permatasari1, M. P. and Endriastuti, A. (2020) 'PELATIHAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI ALAT PEMASARAN BAGI UMKM DI KECAMATAN KEDUNGPRING, KABUPATEN LAMONGAN, JAWA TIMUR', Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services), 4(1). doi: 10.20473/jlm.v4i1.2020.91-99.
- Pranoto, P., Jasmani, J. and Marayasa, I. N. (2019) 'PELATIHAN DIGITAL MARKETING UNTUK PENINGKATAN PEREKONOMIAN ANGGOTA KARANG TARUNA AL BARKAH DI KAMPUNG CICAYUR - TANGERANG', Jurnal Pengabdian Dharma Laksana, 1(2). doi: 10.32493/j.pdl.v1i2.2425.
- Pratama, F. and Robiyanto, R. (2020) 'Aplikasi Pengarsipan Surat Menyurat dan Disposisi Menggunakan Codeigniter pada SMP Negeri 1 Ciwaru', Jurnal Fakultas Teknik, 1(1).
- Ramadhani, S., Hermawanto, F. and Mariani, A. (2019) 'Aplikasi Pelayanan Surat Menyurat Desa Tanah Putih Berbasis Web', Jurnal Teknologi Informasi Indonesia (JTII), 3(2). doi: 10.30869/jtii.v3i2.265.
- Sa'diyah, S. S. (2019) 'Budaya Penggemar di Era Digital', JURNAL ILMU KOMUNIKASI. doi: 10.33005/jkom.v2i1.34.
- Santiari, N. P. L. and Rahayuda, I. G. S. (2022) 'PENINGKATAN PEMASARAN HASIL PRODUKSI MELALUI PELATIHAN INTERNET DAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM', RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1). doi: 10.46576/rjpkm.v3i1.1579.
- Setyanta, B. (2022) 'Pelatihan Pemasaran Media Sosial di Kelompok UMKM Karangwaru Tegalorejo Yogyakarta', Society : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(1). doi: 10.55824/jpm.v1i1.7.
- Tama, M. A. D. (2020) 'Aplikasi Surat Menyurat Arsip Pada Badan Narkotika Nasional (BNN) Sumatera Selatan Berbasis Website', Laporan Projek Akhir, 21(1).