

SOSIALISASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI KANTOR KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN BATUNADUA

**Indra Syahputra Marpaung¹, Tri Eva Juniasih², Nurbaya Harianja³, Wawan Patriansyah⁴,
Rina Tiur Lona⁵, Emirza Henderland Harahap⁶**

¹Universitas Graha Nusantara, Padangsidimpuan, Indonesia
^{2,3,4,5,6}Universitas Graha Nusantara, Padangsidimpuan, Indonesia
marpaungmdn@gmail.com

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat. Setiap orang dituntut untuk mampu menggunakannya dalam memenuhi kemudahan dalam memperoleh kebutuhan yang diharapkan. Tidak terkecuali kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, dimana kantor tersebut mempunyai tugas utama melayani masyarakat dan memenuhi kebutuhan administratif sebagai warga negara Indonesia. Dalam melayani, dibutuhkan pemahaman di bidang sistem pelayanan dan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman para pegawai kantor kecamatan tentang pelayanan publik yaitu sosialisasi. Manfaat sosialisasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan masyarakat. Dari hasil kegiatan sosialisasi ini, para peserta semakin memahami sistem pelayanan publik berbasis online, mengetahui langkah-langkah pembuatan web, serta cara memanfaatkan jaringan internet, jaringan komunikasi yang tepat. Kegiatan ini memperoleh respon yang sangat baik dari peserta, aktif dalam bertanya, serta berharap ada kegiatan-kegiatan lain yang mendukung pekerjaan mereka di kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua.

Kata Kunci: Sosialisasi, Pelayanan Publik, Online

Abstract: *The development of information and communication technology is currently very rapid. Everyone is required to be able to use it in fulfilling the ease of obtaining the expected needs. The Padangsidimpuan Batunadua sub-district office is no exception, where the office has the main task of serving the community and fulfilling administrative needs as an Indonesian citizen. In serving, it takes understanding in the field of service systems and how to improve the quality of these services. One of the activities that can be carried out to increase the understanding of sub-district office employees about public services is socialization. The benefit of this socialization is to improve the quality of service and fulfill community satisfaction. From the results of this socialization activity, the participants increasingly understood the online-based public service system, knew the steps for making a web, and how to utilize the internet network, the right communication network. This activity received a very good response from the participants, was active in asking questions, and hoped that there would be other activities that would support their work at the Padangsidimpuan Batunadua sub-district office.*

Keywords: *Outreach, Public Service, Online*

Pendahuluan

Kemajuan suatu negara saat ini ditunjukkan melalui kemampuan masyarakat menggunakan teknologi. Kehidupan masyarakat banyak yang berubah dengan keberadaan berbagai macam teknologi, baik perubahan yang positif maupun perubahan yang negatif. Namun pada dasarnya, perkembangan teknologi saat ini yang memasuki era 5.0 membawa dampak yang sangat besar bagi perubahan suatu bangsa. Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat setiap manusia berlomba-lomba untuk mampu menggunakan teknologi tersebut.

Pemerintah sangat gencar mengupayakan dan memfasilitasi agar seluruh instansi pemerintah menyelenggarakan pelayanan dengan berbasis teknologi agar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara optimal. Hal ini sesuai dengan kebijakan pemerintah yang menyarankan sistem pelayanan terintegrasi berbasis elektronik atau sering disebut Online Single

Submission (OSS) (Peraturan Pemerintah Nomor 24, 2018). Hal itu bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada para pelayan masyarakat baik di pusat atau di daerah. Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik melalui teknologi berbasis online dapat mengurangi interaksi masyarakat dengan pihak pelayan publik secara kontak langsung, mengurangi kesalahan administrasi, serta dapat menciptakan pelayanan yang bersih dan transparan (Holle, 2011).

Saat ini yang banyak dikembangkan yaitu aplikasi-aplikasi yang dapat memudahkan setiap orang untuk berinteraksi. Dalam instansi pemerintahan yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat wajib membuat atau menggunakan aplikasi dalam pelayanan. Salah satu instansi yang tugas utamanya melayani adalah kantor kecamatan. Setiap kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tidak membebani pengguna layanan, membutuhkan waktu yang cepat, dan dapat dilakukan tanpa harus pergi ke kantor kecamatan. Pelayanan yang terbaik yaitu sesuai dengan harapan masyarakat dan merasa puas dengan apa yang diterima.

Pemanfaatan teknologi berbasis online di kantor kecamatan akan berimplikasi pada kemampuan pemberi layanan kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang yang bertugas di instansi pemerintahan untuk melayani pelanggan dengan harapan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut dapat terpenuhi dengan benar (Sinambela, 2014). Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah penyediaan barang dan jasa berupa benda administratif dan diawasi oleh lembaga pemerintah independen bernama Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan publik saat ini harus memperhatikan segala urusan administrative pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat dan disesuaikan dengan munculnya inovasi-inovasi teknologi terbaru yang dapat digunakan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik berbasis online merupakan sarana atau alat informasi yang digunakan oleh pemberi layanan di bidang pemerintahan atau pihak swasta, yang dibuat untuk menjangkau setiap orang yang menggunakannya tanpa melihat tempat dan waktu penggunaan. Pelayanan berbasis online atau sering disebut e-government adalah suatu bentuk platform atau aplikasi yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di lembaga pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dan dibantu jaringan internet (Budi Rianto dkk, 2012). Manfaat dari pelayanan publik berbasis online yaitu: 1) meningkatkan kualitas pelayanan dari manual yang membutuhkan waktu lebih lama menjadi lebih cepat; 2) mempercepat penyampaian informasi; 3) meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis; dan 4) meningkatkan pemberdayaan masyarakat yang lebih aktif dalam membangun melalui informasi-informasi yang disebarluaskan. Salah satu kecamatan yang menggunakan sistem pelayanan publik berbasis online adalah kecamatan Padangsidempuan Batunadua.

Berdasarkan obeservasi yang dilakukan oleh tim pengabdian masyarakat, diperoleh fakta bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Masih banyak terdapat pemberi layanan yang melayani secara manual, sehingga waktu menunggu masyarakat yang membutuhkan bertambah. Hal itu juga menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat juga bertambah karena harus datang kembali ke kantor camat apabila dokumen yang

dibutuhkan tidak selesai pada hari itu juga. Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan, penyebab dari pelayanan publik yang terjadi tidak optimal yaitu sarana dan prasarana di kantor camat tidak memadai, para pegawai yang memiliki tugas utama melayani masyarakat tidak mahir dalam menggunakan teknologi. Di samping itu, masih sekitar 25 % pegawai yang telah pernah mengikuti sosialisasi, workshop, maupun pelatihan tentang pelayanan publik menggunakan teknologi dari 33 orang pegawai yang bekerja di kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua. Dari beberapa faktor penyebab tidak berjalannya pelayanan publik berbasis online dengan baik, membuat masyarakat yang membutuhkan layanan tidak mendapatkan pelayanan prima dan menyebabkan beberapa masyarakat atau pelaku bisnis menggunakan calo dalam mengurus dokumen administrasi.

Pelayanan publik yang rendah akan membuat reputasi dari suatu instansi juga menurun. Dengan demikian, tim pengabdian berniat akan melakukan sosialisasi dan menjelaskan beberapa poin penting tentang pelayanan publik menggunakan teknologi berbasis online. Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan atau pihak swasta dalam menyampaikan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk mewujudkan visi dan misi suatu organisasi dengan berlandaskan nilai budaya dan norma-norma sosial kehidupan (Elyas dkk, 2020) Manfaat dari kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pegawai dalam menggunakan teknologi dalam melayani masyarakat. Dengan keterampilan yang dimiliki, penyampaian informasi akan semakin cepat dan terbuka, serta para pegawai semakin tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di lapangan.

Metode

Pelaksanaan rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat tentang sosialisasi sistem pelayanan publik berbasis online di kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua diawali dengan observasi ke lapangan, melakukan pendekatan dengan berkomunikasi langsung bersama pihak terkait. Dalam pendekatan ini, salah satu yang dibahas yaitu kekurangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik di tempat tersebut dan bagaimana solusinya agar para pelanggan dapat merasa puas dengan layanan yang diterima. Dalam beberapa wawancara, ditemukan beberapa masalah tentang pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua terutama lambannya informasi yang diterima oleh masyarakat serta waktu yang dibutuhkan pelanggan lebih lama dalam menunggu dokumen yang dibutuhkan. Setelah mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pihak mitra, kemudian mendiskusikan jadwal kegiatan pelaksanaan PkM. Setelah adanya kesepakatan dengan pihak mitra, kami selaku tim pengabdian masyarakat mempersiapkan alat dan bahan sosialisasi dan kemudian melaksanakan kegiatan. Tahapan pelaksanaan tersebut ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Metode pendekatan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi meliputi pendekatan partisipatif, kelompok, individual, dan diskusi kelompok terarah (FGD). Pada kegiatan ini, metode yang digunakan yaitu pendekatan partisipatif. Metode pendekatan partisipatif adalah salah satu cara mengidentifikasi, merumuskan, dan menganalisa suatu kebutuhan untuk peningkatan pelayanan pada suatu organisasi mulai dari pimpinan sampai pada pegawai dengan jabatan paling rendah (Nurman, 2015). Dalam hal ini, pendekatan yang dimaksud yaitu memposisikan setiap pegawai merupakan pelayan masyarakat yang memberikan kualitas layanan dengan memenuhi indikator penentu sistem pelayanan yang memiliki indikator berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam hal ini, tim pelaksana pengabdian memberikan dan menjelaskan materi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik yang benar. Setelah pemaparan materi, tim membimbing peserta dengan membuat tutorial dan memberikan contoh pelayanan yang sesuai dengan undang-undang. Pada akhir kegiatan dilakukan diskusi dimana para peserta diberi kesempatan untuk bertanya tentang hal-hal yang belum jelas agar materi yang disampaikan dapat dipahami dan direalisasikan di kemudian hari. Aplikasi yang dipaparkan dalam sosialisasi ini adalah melalui website dan whatsapp agar penggunaan internet lebih tepat. Untuk melihat perkembangan sebagai dampak dari sosialisasi ini, tim dan camat melakukan komunikasi berkelanjutan tentang perubahan dan akan dilakukan perbaikan apabila masih terdapat masalah dan kurang sesuai dengan apa yang diharapkan dari kegiatan sosialisasi ini.

Hasil dan Pembahasan

Sebelum kegiatan sosialisasi dilakukan, tim menmpersipkan modul tentang kualitas peyanan publik dan langkah-langkah pembuatan website. Modul tersebut dibagikan kepada seluruh peserta dan disarankan kepada peserta untuk membawa laptop masing-masing agar sosialisaaasi dapat berlangsung dengan efektif. Namun pada kegiatan ini, hanya beberapa saja yang membawa laptop karena tidak semua pegawai memilikinya. Pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi tentang sistem kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi berupa perubahan dalam melayani masyarakat. Tujuannya agar masyarakat memperoleh kepuasan terhadap apa yag dibutuhkan di kantor camat. Melalui sosialisasi ini, para pegawai yang memiliki tugas utama memberikan layanan akan memperoleh wawasan dan pemahaman baru tentang pelayanan publik berbasis online. Pada kegiatan sosialisasi dipaparkan tentang penggunaan website kantor camat Padangsidimpuan Batunadua yang selama ini tidak digunakan secara optimal.



Gambar 2. Tim Pengabdian Masyarakat bersama Camat dan Beberapa Pegawai

Secara umum kegiatan sosialisasi ini berjalan dengan lancar. Antusiasme para peserta sangat tinggi terbukti dari keaktifan peserta untuk bertanya. Beberapa peserta juga sangat tertarik dengan kegiatan ini karena menambah ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Peserta semakin paham dalam penggunaan web, bagaimana membagikan sebuah informasi di web tersebut, serta cara mengakses informasi yang terdapat di dalamnya. Informasi yang di web juga dapat dibagikan melalui aplikasi whatsapp agar mudah dijangkau dan dibaca oleh masyarakat yang membutuhkan.

Pada tahap pemaparan materi, beberapa peserta juga sudah mulai menunjukkan partisipasinya yaitu dari beberapa pertanyaan seputar ruang lingkup sistem pelayanan publik berdasarkan undang-undang dan kelebihan dari pelayanan berbasis online. Kemudian, pada tahap tutorial dan pemberian contoh sederhana, banyak peserta yang belum paham tentang alur dari sebuah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Selama ini, masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memperoleh dokumen karena adanya biaya yang harus dibebankan dan waktu memperoleh dokumen tersebut tidak pasti. Namun, pelayanan berbasis online bisa lebih cepat dan dijangkau kapan saja serta tidak ada biaya.

Pada tahap diskusi, tim membuat beberapa kelompok dan masing-masing kelompok memiliki laptop agar bisa mempraktekkan langsung tutorial pelayanan publik berbasis online. Dalam diskusi ini, setiap kelompok dibimbing oleh tim agar lebih fokus dan untuk mengefisienkan waktu sosialisasi. Pada tahap ini, peserta diajari dalam menghubungkan jaringan internet, menghubungkan aplikasi whatsapp dan ada juga aplikasi telegram. Kedua aplikasi ini dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan informasi atau mengirim dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Para pegawai sebagai pelayan masyarakat dapat mengikuti dan mengaplikasikan perkembangan teknologi informasi. Di samping itu, masyarakat juga dapat memperoleh informasi dan kebutuhan administratif melalui kantor camat terpenuhi secara *up to date*. Dari kegiatan sosialisasi ini, para peserta semakin memahami pentingnya teknologi pelayanan publik serta dapat memperoleh kemudahan-kemudahan dalam melayani masyarakat. Pemahaman peserta dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat juga meningkat. Dengan hal itu, para peserta dapat memahami betul apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pelaksanaan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi sistem pelayanan publik berbasis online di kantor camat Padangsidempuan Batunadua adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan observasi awal, sistem pelayanan publik di kantor camat Padangsidempuan masih dilakukan secara manual. Website yang sudah ada tidak dioperasikan dengan baik.
2. Pemahaman beberapa pegawai tentang sistem pelayanan publik yang benar masih kurang. Dalam kegiatan sosialisasi, masih banyak yang kurang paham sehingga melalui penjelasan teori dan contoh sederhana dapat meningkatkan pemahaman peserta.
3. Antusiasme para peserta terhadap kegiatan sosialisasi ini sangat tinggi. Para peserta sangat aktif bertanya dan berharap ada bimbingan mengenai teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.
4. Pemahaman para peserta tentang pemanfaatan aplikasi teknologi informasi meningkat dan ke depannya diharapkan ada kegiatan-kegiatan yang menunjang terwujudnya visi misi kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua.
5. Kegiatan sosialisasi ini berjalan dengan lancar, namun ditemukan beberapa kendala yaitu kurang memadainya jaringan internet, fasilitas berupa computer atau laptop masih kurang, dan terbatasnya waktu dalam kegiatan sosialisasi ini.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua, disarankan:

1. Perlu adanya kesadaran yang tinggi terhadap tugas dan tanggungjawab seorang pegawai agar dapat melayani dengan sepenuh hati dan profesional.
2. Pimpinan dan para pegawai harus memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran kantor kecamatan.
3. Kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Dengan terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat di kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua, kami ucapkan terimakasih kepada bapak camat yang telah berkenan menyediakan fasilitas tempat, seluruh peserta kegiatan sosialisasi, dan seluruh pihak yang berperan membantu dan mensukseskan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Referensi

- Elyas, A.H., Iskandar, E., Suardi. (2020). Inovasi Model Sosialisasi Peran serta Masyarakat Kecamatan Hamparan Perak Dalam Pemilu. Universitas Darmawangsa: *Jurnal Warta* Edisi 63, 4(1), 137-149.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui E-Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Peningkatan Publik Service. Universitas Pattimura. *Jurnal Sasi*, 17(3), 21-30.

- Nurman. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>
- Rianto, Budi dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara.
- Sinambela, Lukman. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.