



Pelatihan Penggunaan Aplikasi Perkantoran Bagi Perangkat Desa

Ade Fitrah Putra Akhir^{1*}, Elviza Diana, Ade Titin Sumarni³

Fakultas Teknik, Program Studi Informatika, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu, Indonesia

Email: ^{1*} adefitrah.af@unihaz.ac.id, ²elvizaunihaz@gmail.com, ³adetitinunihaz@gmail.com

Email Coresponding Author: adefitrah.af@unihaz.ac.id

Abstrak-Desa Teluk Dalam merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Teluk Dalam Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Desa ini merupakan sebuah desa yang terletak agak jauh ibu kota kabupaten asahan yaitu Kisaran. Sehingga permasalahan yang ditemukan di wilayah tersebut, yaitu terbatasnya kemampuan perangkat desa dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi berbasis IT yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan masih di bawah standar pelayanan prima. Solusi yang dapat diberikan sebagai langkah antisipasi dan pengembangan pelayanan adalah memberikan pelatihan terhadap pemanfaatan aplikasi perkantoran berbasis IT yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dari perangkat desa, sehingga mampu meningkatkan kinerja pelayanan menuju pelayanan prima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Target Luaran yang diharapkan setelah dilaksanakan kegiatan pelatihan aplikasi perkantoran berbasis IT ini adalah peningkatan kemampuan dan keterampilan para perangkat desa sehingga mampu meningkatkan kinerja dan pelayanan prima

Kata Kunci: Perangkat Desa, Teluk Dalam, Desa, Pelayanan Prima, Masyarakat

Abstract-Teluk Dalam Village is one of the villages in Teluk Dalam District, Asahan Regency, North Sumatra. This village is a village located some distance from the capital of Asahan district, namely Kisaran. So the problem found in this area is the limited ability of village officials to use and operate IT-based applications used to provide services to community needs, so that the services provided are still below excellent service standards. The solution that can be provided as an anticipatory step and service development is to provide training on the use of IT-based office applications which is expected to increase the abilities and knowledge of village officials, so as to improve service performance towards excellent service and provide satisfaction for the community. The expected output target after carrying out this IT-based office application training activity is to increase the abilities and skills of village officials so that they can improve performance and provide excellent service.

Keywords: Village Apparatus, Teluk Dalam, Village, Excellent Service, Community

1. PENDAHULUAN

Desa Teluk Dalam merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Teluk Dalam Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Letak Desa ini terletak agak jauh ibu kota kabupaten asahan yaitu Kisaran, Sehingga permasalahan yang ditemukan di wilayah tersebut, yaitu terbatasnya kemampuan perangkat desa dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi berbasis IT yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini di sebabkan karena selain bekerja di kantor desa, perangkat desa tersebut juga di sibukan dengan mengurus ladang mereka sebagai penghhasilan utama mereka untuk menafkahi keluarga mereka. Sehingga untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat, masih kurang

Pelayanan prima merupakan pola pelayanan yang terbaik yang bisa diberikan kepada pelanggan dalam hal memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan [1], [2]. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal[3], [4]

Penerapan pelayanan prima sudah banyak dilakukan diberbagai jenis organisasi baik organisasi besar maupun kecil, dengan beragam jenis pekerjaan/ kegiatan[5], [6] ,[7].

Salah satu konsep pelayanan prima terletak pada kemampuan (Ability) dari pemberian pelayanan oleh para perangkat desa kepada masyarakat [8], [9], [10] dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menitik beratkan pada peningkatan kemampuan para perangkat desa menuju pelayanan prima, melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan otomatisasi aplikasi perkantoran.

Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat diharapkan tingkat kepuasan masyarakat meningkat sehingga mengakibatkan terwujudnya desa yang harmonis, sehat jasmani dan rohani sehingga meningkatkan laju gerak pertumbuhan ekonomi masyarakat dan kesejahteraan masyarakat

Permasalahan yang dapat diidentifikasi yang terjadi pada khalayak sasaran yang didapatkan berdasarkan pelaksanaan survey awal kegiatan, ditemukan permasalahan utama yaitu terbatasnya kemampuan perangkat desa dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi berbasis teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan masih di bawah standar pelayanan prima

Tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah melaksanakan kegiatan pelatihan aplikasi perkantoran berbasis teknologi informasi untuk perangkat desa yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa menuju pelayanan prima.

Solusi yang diberikan berdasarkan masalah yang ditemukan, yaitu memberikan pelatihan terhadap pemanfaatan aplikasi perkantoran berbasis teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dari

perangkat desa, sehingga mampu meningkatkan kinerja pelayanan menuju pelayanan prima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Target Luaran yang diharapkan setelah dilaksanakan kegiatan pelatihan aplikasi perkantoran berbasis teknologi informasi ini adalah peningkatan kemampuan dan keterampilan para perangkat desa, sehingga dapat memberikan pelayanan Prima terhadap masyarakat.

2. KERANGKA TEORI

2.1 Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah sebuah konsep yang mengacu pada pemberian layanan terbaik kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan maksimal. Pelayanan prima tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga berusaha melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima bertujuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan melalui interaksi yang positif dan berkesan.

2.2 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mengarah pada peningkatan loyalitas, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi dan keuntungan organisasi. Pelayanan prima juga berperan penting dalam menciptakan citra positif bagi organisasi dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima

1. Kemampuan (Ability)

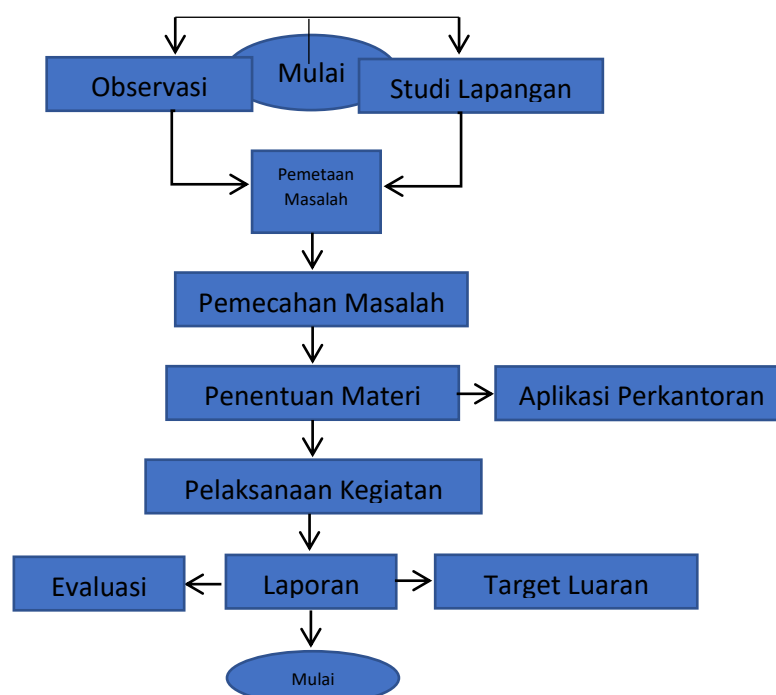
Kemampuan atau kompetensi perangkat desa dalam menggunakan teknologi informasi sangat penting dalam memberikan pelayanan prima. Kemampuan ini mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi perkantoran dan teknologi lainnya yang mendukung proses pelayanan.

2. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan merupakan langkah penting untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa. Pelatihan yang efektif dapat membantu perangkat desa memahami dan menguasai teknologi yang digunakan dalam pelayanan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif.

3. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dibuat dengan menggunakan pendekatan beberapa tahapan kegiatan, tahapan kegiatan ini dibuat untuk membantu mempermudah pada saat pelaksanaan kegiatan, semua kegiatan merupakan tahapan berurutan dari semua kegiatan pengabdian yang dilaksanakan. Adapun metode pelaksanaan sebagaimana tercermin dalam gambar berikut :



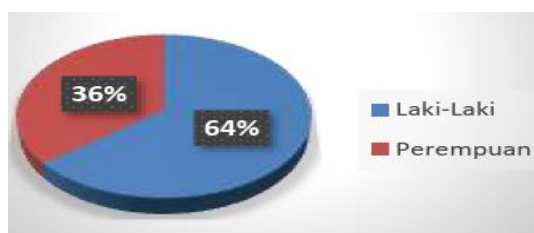
Gambar 1. Metode Pelaksanaan

Berdasarkan gambar 1 di atas, maka dapat dijelaskan urutan dari setiap tahapan metode pelaksanaan kegiatan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan melakukan observasi lokasi dan studi lapangan, pelaksanaan observasi lokasi untuk melihat situasi dan kondisi di lapangan, sedangkan studi lapangan dilakukan untuk melihat situasi dan kondisi dari khalayak sasaran yang menjadi target pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Tahap kedua adalah melakukan pemetaan terhadap masalah yang dihadapi oleh target khalayak sasaran, pemetaan ini sangat penting untuk melihat kebutuhan dan juga mencari alternatif pemecahan masalah sehingga dapat memberikan solusi yang terbaik terhadap permasalahan yang khalayak sasaran hadapi.
- c. Pembuatan materi pelatihan disesuaikan dengan target pelatihan yang akan dicapai dan juga dengan melihat peserta pelatihan yang dijadikan khalayak sasaran, hal ini dimaksudkan agar kegiatan proses belajar mengajar lebih efektif. Berdasarkan pemetaan masalah dan alternatif solusi yang ditawarkan, maka akan dibuat materi pembelajaran mengenai bagaimana memanfaatkan aplikasi perkantoran secara optimal sehingga dapat meningkatkan kompetensi perangkat desa untuk meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan prima
- d. Pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat merupakan kegiatan inti, dimana pada pelaksanaan kegiatan dilakukan transfer pengetahuan dan keterampilan dari pengabdian kepada khalayak sasaran dalam hal ini target pelatihan adalah perangkat desa
- e. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk melihat apakah hasil pelatihan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi juga dapat dijadikan masukan untuk pelaksanaan kegiatan pengabdian yang akan datang, karena target pelaksanaan kegiatan adalah peningkatan berkelanjutan dari khalayak sasaran. Setelah evaluasi dilakukan maka akan dibuat pelaporan terhadap hasil pelaksanaan kegiatan untuk melihat ketercapaian target luaran yang telah ditentukan

4. HASIL

Pada tahap awal sebelum kegiatan dilaksanakan, perlu dilakukan analisis terhadap khalayak sasaran. Analisis dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu analisis terhadap personalisasi khalayak sasaran (Gambar 2) untuk melihat kebutuhan proses pendampingan saat pelaksanaan kegiatan dan juga analisis terhadap kompetensi khalayak sasaran dengan maksud untuk menyesuaikan materi yang disampaikan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh target khalayak sasaran, untuk itu dibuatlah kuesioner dengan 6 (enam) indikator butir pertanyaan sebagaimana tercermin dalam tabel 1 berikut ini:



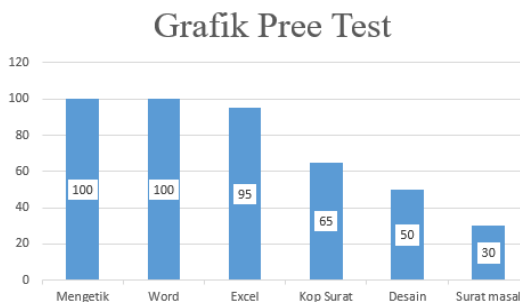
Gambar 2. Jenis Kelamin perangkat Desa

Tabel 1. Indikator Butir Pertanyaan

No	Indikator Pertanyaan
1	Memiliki Kemampuan mengetik
2	Mampu Mengoperasikan aplikasi MS Word
3	Mampu Mengoperasikan aplikasi MS Excell
4	Mampu membuat Kop Surat
5	Mampu Mendesain Sertifikat
6	Mampu membuat surat masal

Setelah indikator butir pertanyaan telah selesai dibuat, maka sudah siap untuk disebar kepada khalayak sasaran untuk diisi dan dianalisis guna memberikan informasi mengenai posisi awal pengetahuan pemahaman khalayak sasaran terhadap kesiapan materi pembelajaran yang akan diberikan oleh pengabdian pada tahap transfer pengetahuan dan keterampilan.

Berikut merupakan hasil akuisisi pengetahuan dan kemampuan dari perangkat desa, berdasarkan indikator butir pertanyaan yang telah dibuat, tercermin dalam gambar 3 berikut ini :



Gambar 3. Hasil Pre Test

Berdasarkan gambar 3, terlihat bahwa rata-rata perangkat desa sudah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan aplikasi perkantoran berdasarkan isian pada item butir pertanyaan 1 sampai dengan 3 mengacu kepada tabel 1, namun untuk kebutuhan khusus masih berdasarkan item butir pertanyaan 4 sampai dengan 6, rata-rata pegawai belum memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup memadai, oleh karena itu pelaksanaan kegiatan akan difokuskan kepada pembelajaran peningkatan kemampuan yang masih kurang



Gambar 4 Peserta Pelatihan

Berdasarkan gambar 4 terlihat bahwa ruang pelayanan desa diatur menjadi ruangan belajar sehingga pelaksanaan kegiatan pelatihan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari Sabtu atau Minggu hal ini dilakukan agar pelaksanaan kegiatan tidak mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat, adapun rincian pelaksanaan kegiatan dapat terlihat dalam tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Rincian kegiatan

No	Rincian Kegiatan
1	Registrasi
2	Pembukaan
3	Sambutan Kepala Desa
4	Sambutan pelaksana
5	Do'a
6	Pelaksanaan Kegiatan <ol style="list-style-type: none"> a. Pembuatan Logo dan KOP Surat b. Desain Sertifikat c. Membuat surat masal untuk optimasi delivery surat dan sertifikat

7	Evaluasi
---	----------

Pelaksanaan kegiatan dibuka oleh kepala desa, hal ini menunjukkan betapa antusias nya kepala desa terhadap kegiatan yang di lakukan demi terciptanya pelayanan prima terhadap masyarakat teluk dalam. Setelah itu dilanjutkan dengan sambutan oleh ketua pelaksana kegiatan.

Proses jalannya pelaksanaan kegiatan dilaksanakan secara lancar dengan antusiasme peserta yang sangat tinggi, hal ini tercermin dari banyaknya aksi/ reaksi baik berupa pertanyaan maupun tanggapan dari pihak peserta terhadap materi pelatihan yang dianggap masih kurang paham atau ingin mengetahui penjelasan terhadap materi pembelajaran lebih lanjut.



Gambar 5. Situasi pelaksanaan Kegiatan



Gambar 6. Situasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 7. Situasi Pelaksanaan Kegiatan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan terdapatnya gap kompetensi baik pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi perkantoran pelaksanaan pelatihan untuk optimalisasi penggunaan aplikasi perkantoran diharapkan dapat meningkatkan kompetensi para perangkat desa. Peningkatan kinerja dari para perangkat desa diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan pada masyarakat menuju pelayanan Prima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Maros and S. Juniar, "Pelayanan Prima (Service Excellence)," *Malang Univ. Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, pp. 1-23, 2016.
- [2] Y. B. Irawan, "Pengaruh pelayanan rima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota



- Malang,” vol. 15, no. 2, pp. 1–23, 2016.
- [3] Fatmasari, “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makasar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan),” pp. 265–272, 2008.
- [4] A. Usman, A. Agustang, and A. M. Idkhan, “Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar,” *J. Gov. Polit.*, vol. 1, no. 2, pp. 111–117, 2021.
- [5] N. Siti Maryam, “Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran di Universitas Mandiri,” *J. Ilm. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 1, pp. 257–265, 2024, doi: 10.33998/jumanage.2024.3.1.1528.
- [6] Y. M. Widagdo and P. Septiawati, “Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo,” vol. 8, no. 1, pp. 338–344, 2024.
- [7] S. Pada and P. Negeri, “1 , 2 , 3,” vol. 26, pp. 119–140, 2024.
- [8] Padmaningrum, “Penyederhanaan Birokrasi Melalui Agile Governance Menuju Layanan Prima,” *J. Pawiyatan XXVIII*, vol. 2, no. 1, pp. 54–64, 2021.
- [9] A. N. Masyi’ah and J. Yulian Sembiring, “Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani,” *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–9, 2023, doi: 10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828.
- [10] A. Z. Damayani, R. Purbasari, and N. J. Achmawati Novel, “Strategi Pelayanan Prima Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO),” *J. Organ. dan Manaj. Bisnis Logistik*, vol. 1, no. 1, pp. 87–112, 2023.