

## Pelatihan Aplikasi Perkantoran Bagi Perangkat Desa Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Prima

Hamonangan Kinantan Prabu<sup>1</sup>, Yuni Widiastiwi<sup>2\*)</sup>, Iin Ernawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS.Fatmawati, Pondok Labu. Jakarta Selatan.12450

E-mail : hamonangan.kp@upnvj.ac.id<sup>1</sup>, widiastiwi@upnvj.ac.id<sup>2</sup>, iin\_ernawati@yahoo.com<sup>3</sup>

Korespondensi<sup>\*)</sup> : widiastiwi@upnvj.ac.id

### ABSTRAK

Desa Rawa Panjang merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Citayam, kabupaten Bogor. Di desa ini terdapat rawa yang indah yang diproduksi menjadi tempat wisata dan pemancingan serta empang warga. 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 :** *Aplikasi Perkantoran, Perangkat Desa, Peningkatan Kinerja, Pelayanan Prima*

### ABSTRACT

Rawa Panjang Village is one of the villages in the Citayam area, Bogor district. In this village there is a beautiful swamp that is produced into a tourist spot and fishing and community ponds. Problems found in the area, namely the limited ability of village officials to use and operate IT-based applications used in providing services to community needs, so that the services provided are still below the standard of excellent service. The solution that can be given as a step to anticipate and develop services is to provide training on the use of IT-based office applications that are expected to improve the skills and knowledge of village officials, so as to improve service performance towards excellent service and provide satisfaction for the community. The target output expected after the implementation of this IT-based office application training activity is an increase in the ability and skills of village officials so as to improve performance and excellent service.

**Key words:** *Office Applications, Village Officials, Performance Improvement, Excellent Service*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Kondisi Desa Rawa Panjang

Rawa Panjang adalah sebuah desa yang terletak di kecamatan Bojonggede, Bogor, Jawa Barat, Indonesia. Letak Desa ini tidak jauh dari Stasiun Citayam, Di desa ini terdapat rawa yang indah yang diproduksi menjadi tempat wisata dan pemancingan serta empang warga. Disebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Pondok Jaya, disebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Cibinong, disebelah selatan dan barat berbatasan dengan Desa Pabuaran. Desa Rawa Panjang berjarak tempuh sekitar satu jam dari Kota Jakarta dan hanya sepuluh menit menuju Kantor Bupati.

### 1.2. Pelayanan Prima

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

Penerapan pelayanan prima sudah banyak dilakukan diberbagai jenis organisasi baik organisasi besar maupun kecil, dengan beragam jenis pekerjaan/kegiatan.(Rohman, 2017), (Valentino, 2019), (Zamrodah, 2016), (Suwando and Adiwidjaja, 2017), (Cintyawati, Indartuti and Wibowo, 2017), (Sutjiatmi and Khanin, 2019)(Rohmiyati *et al.*, no date).

Salah satu konsep pelayanan prima terletak pada kemampuan (*Ability*) dari pemberian pelayanan oleh para perangkat desa kepada masyarakat, 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

## 2. PERMASALAHAN

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 di desa Rawa Panjang adalah melaksanakan kegiatan pelatihan aplikasi perkantoran berbasis teknologi informasi untuk perangkat desa yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa menuju pelayanan prima. Keterkaitan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sesuai dengan IKU 3 yaitu Persentase program studi yang melaksanakan kerjasama dengan mitra.

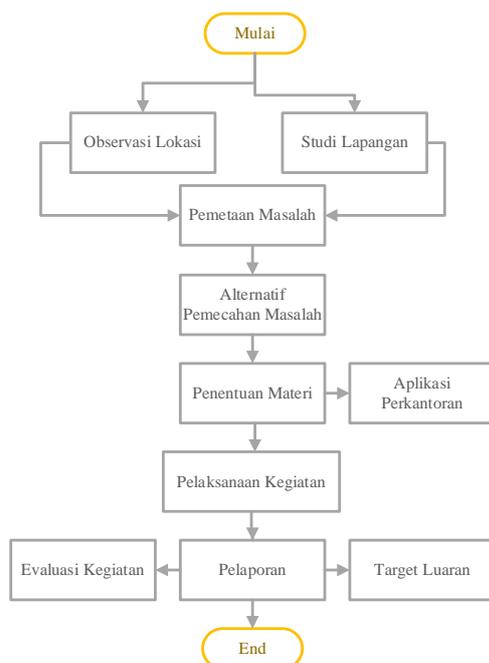
Solusi yang diberikan berdasarkan masalah yang ditemukan, yaitu memberikan pelatihan terhadap pemanfaatan aplikasi perkantoran berbasis teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan

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.

### 3. METODOLOGI

Metodelogi 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 :

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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 mmeberikan pelayanan prima.

- 3.4. 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 Rawa Panjang
- 3.6. 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 DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Analisis Pra kegiatan

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:



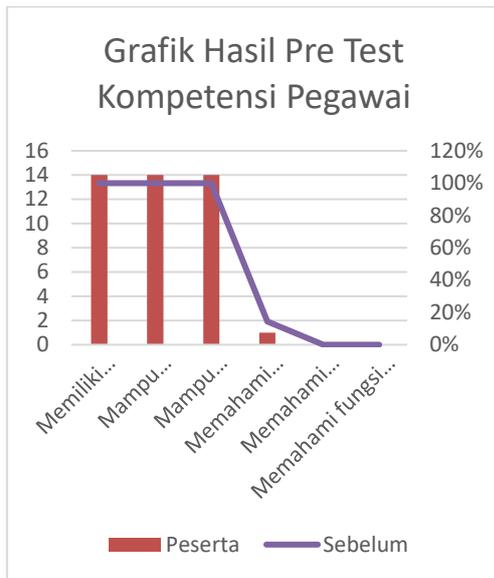
Gambar 2. Personalisasi perangkat desa

Tabel 1. Indikator butir pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Memiliki kemampuan untuk mengetik
2	Mampu mengoperasikan word secara umum
3	Mampu mengoperasikan excel secara umum
4	Memahami membuat kop surat yang baik
5	Memahami membuat desain sertifikat yang menarik
6	Memahami fungsi mail merge untuk membuat surat dan sertifikat

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 pegawai 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.

#### 4.2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan di Bulan Juli 2022, durasi waktu kegiatan selama 5 jam per waktu kegiatan, dengan lokasi kegiatan bertempat di kantor Desa Rawa Panjang, dimana target peserta kegiatan adalah perangkat desa Rawa Panjang dengan jumlah peserta sebanyak 14 orang (gambar 4). Adapun untuk jumlah pengabdian dosen sebanyak 3(tiga) orang dan pengabdian mahasiswa sejumlah 2(dua) orang.



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.

#### 4.3. Hasil Kegiatan

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 Ketua Pelaksana
5	Pembacaan Doa
6	Pelaksanaan Kegiatan a. Pembuatan Logo dan Kop Surat b. Pembuatan Desain Sertifikat c. Pelatihan Mail Merge untuk Optimasi delivery Surat dan Sertifikat
7	Evaluasi Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dibuka oleh kepala desa, yang kebetulan bersamaan dengan kegiatan yang diadakan beliau ada tugas khusus yang wajib dilaksanakan, sehingga dibuka oleh perwakilan kepala desa yaitu bapak Asep Ruhendi, Setelah itu dilanjutkan dengan sambutan oleh ketua pelaksana kegiatan yaitu bapak

Hamonangan Kinanta Prabu dan dilanjutkan dengan pembacaan Doa.

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 5,6 dan 7)



Gambar 5. Situasi pelaksanaan kegiatan (pendampingan)



Gambar 6. Situasi pelaksanaan kegiatan (salam bela negara)



Gambar 7. Situasi pelaksanaan kegiatan (salam desa rawa panjang)

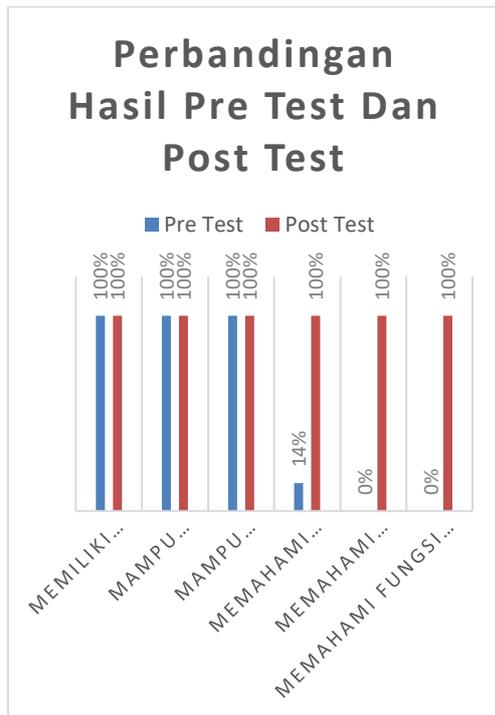
Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan beberapa pendekatan:

1. Pertama pengabdikan akan memberikan materi pembelajaran yang dapat diakses melalui materi pembelajaran dalam bentuk *soft document*, hal ini dimaksudkan untuk membantu peserta mengingat dan belajar kembali ketika ada materi pembelajaran yang terlupa.
2. Tahap kedua peserta akan diberikan waktu untuk praktik langsung terhadap materi yang disampaikan dengan adanya pendampingan baik dari pengabdikan dosen maupun pengabdikan mahasiswa.
3. Tahap ketiga adalah dilakukan evaluasi terhadap hasil pencapaian peserta dengan melihat apakah materi yang disampaikan sudah semua dapat dicapai oleh para peserta, apabila belum tercapai maka akan dilakukan pendampingan sampai semua peserta berhasil mendapatkan kompetensi sesuai dengan target yang telah ditentukan

Pada akhir pelaksanaan kegiatan para peserta berharap bahwa pelatihan yang dilakukan tidak hanya saat itu saja, namun berlanjut ke tahap berikutnya dengan harapan kompetensi dan kinerja para perangkat desa meningkat serta pelayanan terhadap masyarakat juga meningkat sehingga target memberikan pelayanan Prima dapat terwujud dengan baik.

#### 4.3. Hasil Kegiatan

Setelah pelaksanaan kegiatan dilakukan kegiatan post test, dengan maksud untuk melihat pencapaian setiap peserta pelatihan, Adapun hasil pengolahan data pre test dapat dilihat berdasarkan gambar 8 berikut ini :



Gambar 8. Perbandingan Hasil Kuesioner

Berdasarkan gambar 8 terlihat bahwa hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan target pelatihan yang telah ditentukan, yaitu 100% peserta memiliki kemampuan untuk melakukan optimalisasi penggunaan aplikasi perkantoran.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 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

Cintyawati, b., indartuti, e. And wibowo, j. H. (2017) ‘pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (studi kasus pelayanan pengurusan kartu keluarga di kecamatan menganti, gresik)’, *jpap: jurnal penelitian administrasi publik*, 3(2), pp. 799–822. Doi: 10.30996/jpap.v3i2.1262.

Rohman, A. (2017) ‘Kepemimpinan pelayanan prima di pedesaan’, *Jurnal Reformasi*, 7(1), pp. 95–105. Available at: <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/702/1028>.

Rohmiyati, Y. *et al.* (no date) ‘Petunjuk Penulisan dan Kirim Artikel Jurnal Anuva: Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi’, *Anuva*, 2, pp. 1–7. Available at: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva>.

Sutjiatmi, S. and Khanin, J. Al (2019) ‘Pengaruh Kualitas dan Motivasi Kerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal’, *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 1(2), pp. 1–15. doi: 10.24905/pgj.v1i2.1244.

Suwando, M. and Adiwidjaja, I. (2017) ‘Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima’, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3), pp. 15–21.

Valentino, J. (2019) ‘Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima

Swalayan Cabang Nganjuk', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Brawijaya*, 2(1), pp. 9–25.

Zamrodah, Y. (2016) 'Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang', 15(2), pp. 1–23.

[http://kk.sttbandung.ac.id/id3/2-3042-2940/Rawa-Panjang\\_71385\\_kk-sttbandung.html](http://kk.sttbandung.ac.id/id3/2-3042-2940/Rawa-Panjang_71385_kk-sttbandung.html)

<https://www.pelatihan-sdm.net/konsep-lengkap-pelayanan-prima/>

<http://kotaku.pu.go.id:8081/wartaarsipdetail.asp?mid=2354&catid=1&>