

## OPTIMALISASI PENERAPAN TIK SEBAGAI PENUNJANG KEGIATAN PEMERINTAH

Ruliansyah<sup>1\*</sup>, Freddy Kurnia Wijaya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

\*ruli@radenfatah.ac.id, JL. Kancil Putih Lorong Rusa Demang Lebar Daun, Kota Palembang,  
Provinsi Sumatera Selatan, 30137, Indonesia

### Abstrak

Teknologi di pemerintahan masih belum banyak menyentuh ke seluruh aspek bagian pemerintahan, baik tingkat Provinsi hingga Kecamatan. Kegiatan Administrasi di Kecamatan sebagian telah menggunakan sistem informasi, seperti Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tetapi masih terdapat aktifitas administrasi yang belum menggunakan digital, dan sepenuhnya belum menggunakan TIK. Pengabdian yang dilakukan mulai dari identifikasi hingga menghasilkan output yang bisa dimanfaatkan oleh pihak kecamatan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah metode *Community Based Research (CBR)*. Metode CBR yang penerapannya diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pemberdayaan masyarakat, kemitraan/partnership, dan keadilan sosial yang menempatkan masyarakat bukan sebagai subyek penelitian tetapi sebagai mitra kerja sama dan agen perubahan. Pengabdian ini menghasilkan website portal, aplikasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), dan Pemanfaatan Layanan Google Docs. Pengabdian juga dijalankan berupa pembuatan aplikasi IKM, dan bimbingan teknis penggunaan google docs.

**Kata Kunci:** TIK, Kegiatan Administrasi, Community Based Research (CBR).

### Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat kompleks, salah satunya adalah untuk alat bantu manusia sehari-hari [1]. Instansi pemerintahan sangat membutuhkan peranan Teknologi Informasi & Komunikasi atau disingkat dengan TIK, untuk mempelancar pekerjaan administrasi pelayanan di pemerintahan. Pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah baik Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota, maupun Kecamatan kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Kota Palembang merupakan ibukota dari Sumatera Selatan memiliki 16 kecamatan yang memiliki wilayah administratif masing-masing. Salah satunya adalah Kecamatan Kemuning. Kecamatan Kemuning ini terletak di tengah-tengah Kota dengan luas wilayah 9000 KM<sup>2</sup>, memiliki 6 Kelurahan, 52 RW, dan 201 RT. Kecamatan Kemuning memiliki letak geografis yang cukup strategis, karena di setiap kelurahan telah memiliki infrastruktur jaringan internet yang baik dengan berbagai macam provider baik negeri maupun swasta.

Infrastruktur yang ada di lingkungan Kecamatan Kemuning telah dimanfaatkan dengan baik yaitu dengan menggunakan sistem/aplikasi yang berasal dari pemerintah pusat, provinsi Sumatera Selatan maupun kota Palembang. Namun, sistem/aplikasi yang ada tersebut hanya untuk beberapa

kegiatan pemerintahan saja, belum keseluruhan kegiatan. Dalam hal ini Kecamatan Kemuning. masih butuh inovasi dalam menerapkan TIK agar setiap kegiatan pemerintahan bisa dijalankan secara optimal dan dirasakan oleh setiap pegawai maupun warganya. Kegiatan yang masih belum menggunakan TIK secara optimal adalah di sisi pelayanan publik seperti yang berkaitan dengan perizinan maupun non perizinan.

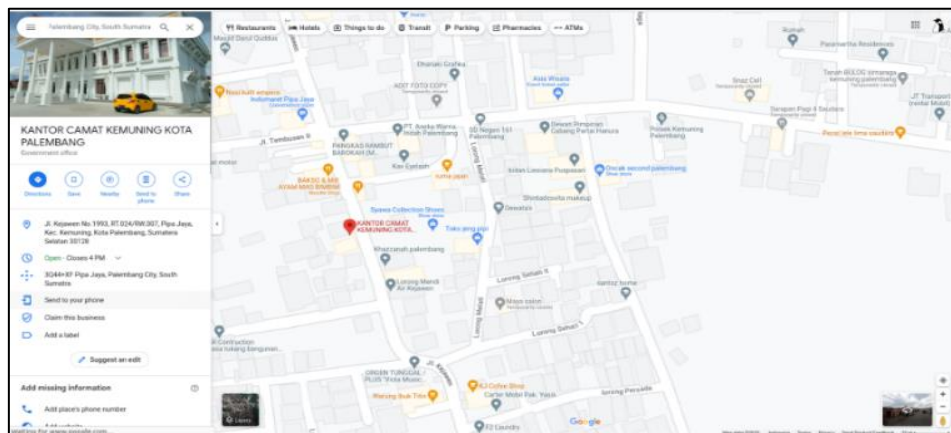
Penerapan TIK harus memiliki *resources* (Sumber Daya) yang saling mendukung, seperti kebijakan, rencana strategis khusus TIK, SDM, Prosedur, Infrastruktur, dan Sistem informasi. Teknologi informasi dan komunikasi adalah berbagai aspek yang melibatkan teknologi, rekayasa dan teknik pengelolaan yang digunakan dalam pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaannya, komputer dan hubungan mesin (komputer) dan manusia, dan hal yang berkaitan dengan sosial, ekonomi dan kebudayaan [2].

Kecamatan Kemuning belum memiliki arah strategis secara sistematis dalam pembangunan dan pengembangan TIK, sehingga hal ini menyebabkan banyaknya kendala dalam hal pelayanan yang tersendat oleh birokrasi yang rumit. Hal inilah yang akan dipecahkan bersama-sama dengan pihak kecamatan kemuning, agar bisa mendapatkan solusi dan mampu menciptakan layanan publik yang prima. Kecamatan kemuning akan menjadi mitra/partner dalam pelaksanaan pengabdian ini karena penggunaan metode *Community Based Research* (CBR) akan mampu menganalisa permasalahan dan memberikan pendampingan untuk menjalankan solusi yang diberikan.

Metode CBR diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pemberdayaan masyarakat, kemitraan/partnership, dan keadilan sosial yang menempatkan masyarakat bukan sebagai subyek penelitian tetapi sebagai mitra kerja sama dan agen perubahan [3]. Adanya unsur kemitraan dalam penelitian kolaboratif ini mensyaratkan mekanisme yang berbeda dengan penelitian konvensional yang notabene dilakukan baik secara individual atau kelompok yang tidak mewakili pihak manapun. Menggunakan metode CBR diharapkan mampu memberikan dampak perubahan yang mengarah pada optimalisasi penerapan TIK di Kecamatan Kemuning.

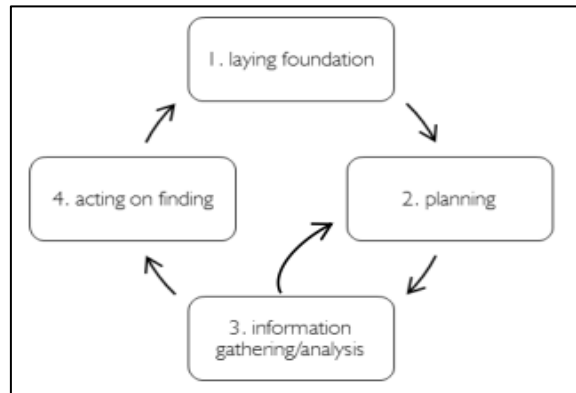
## Metode Pelaksanaan

Kegiatan Pelatihan ini kami lakukan selama 4 bulan yaitu pada tanggal 03 Juni 2020 sampai dengan tanggal 23 September 2020 dan tempat pelaksanaan yaitu di Kantor Kecamatan Kemuning Kota Palembang. Saat pelaksanaan pengabdian ini lokasi kecamatan kemuning berada di lokasi jalan pipa raja.



Gambar 1. Lokasi Kantor Kecamatan Kemuning

Pada kegiatan ini yang menjadi sasaran adalah seluruh pegawai yang ada di kecamatan kemuning sesuai dengan unit/bidang masing-masing. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah metode CBR (*Community Based Research*) yang terdiri dari 4 tahapan [4], yakni :



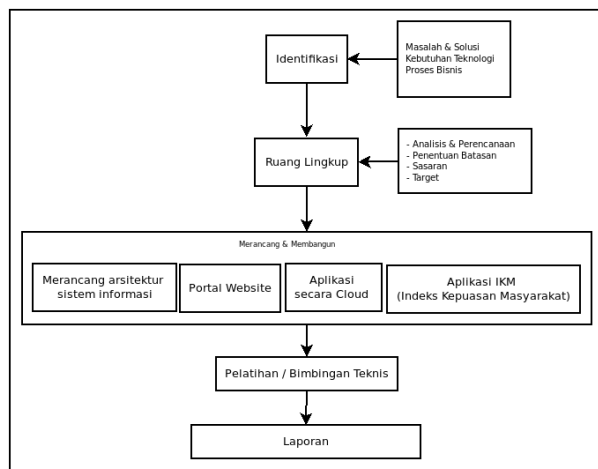
**Gambar 2.** Tahapan pada Metode CBR

1. *Laying Foundation* (Meletakkan dasar)

Kunci utama CBR adalah melibatkan komunitas dalam keseluruhan proses penelitian. Oleh karena itu, sejak awal mendisain penelitian, komunitas bersama-sama peneliti sudah harus mendiskusikan tujuan penelitian dan melakukan pembagian peran masing-masing, baik dari unsur peneliti maupun komunitas. Oleh karena itu, sejak awal mendisain penelitian, komunitas bersama-sama peneliti sudah harus mendiskusikan tujuan penelitian dan melakukan pembagian peran masing-masing, baik dari unsur peneliti maupun komunitas. Hal ini perlu dilakukan sampai terjadi kesepakatan.

2. *Research Planning* (Perencanaan Penelitian)

Tahap ini adalah tahap *negotiating perspectives to illuminate* yang berarti ada kesepakatan perspektif untuk mencerahkan. Pada tahap ini beberapa asumsi yang berhasil diidentifikasi pada tahap awal ditentukan dan dipilih mana yang menjadi prioritas utama untuk dijadikan pertanyaan penelitian, metode apa yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, bagaimana menampung pendapat *stakeholder*, mempertimbangkan kendala waktu dan biaya dan merencanakan teknik analisisnya.



**Gambar 3.** Rencana Penelitian

Perencanaan penelitian sudah dilakukan dari awal kegiatan ini dilakukan, hanya saja terdapat banyak perubahan berdasarkan hasil analisis yang

dilakukan baik menggunakan matrik SWOT maupun Value Chain. SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan [5].

3. *Information Gathering Analysis* (Pengumpulan dan Analisis)

Tahap ini disebut juga *negotiating meaning and learning*, merupakan proses pemaknaan dan pembelajaran melalui mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasi data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara dan alat misalnya dengan melakukan depth interview, observasi, dokumentasi, FGD, *story telling*, mapping komunitas, kalender musim, *trend change*, dan matriks ranking.

4. *Acting on Finding* (Tindak Lanjut)

Tahap ini merupakan tahap memobilisasi pengetahuan dan masyarakat terhadap hasil riset. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagi informasi dan tindakan atas hasil riset. Tindak lanjut penelitian juga dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan yang bertujuan untuk mengaplikasikan hasil penelitian.

**Hasil dan Pembahasan**

Hasil pada pengabdian ini terdiri dari, Perencanaan TIK, Arsitektur Sistem Informasi, Web Portal, Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat.

*Perencanaan TIK*

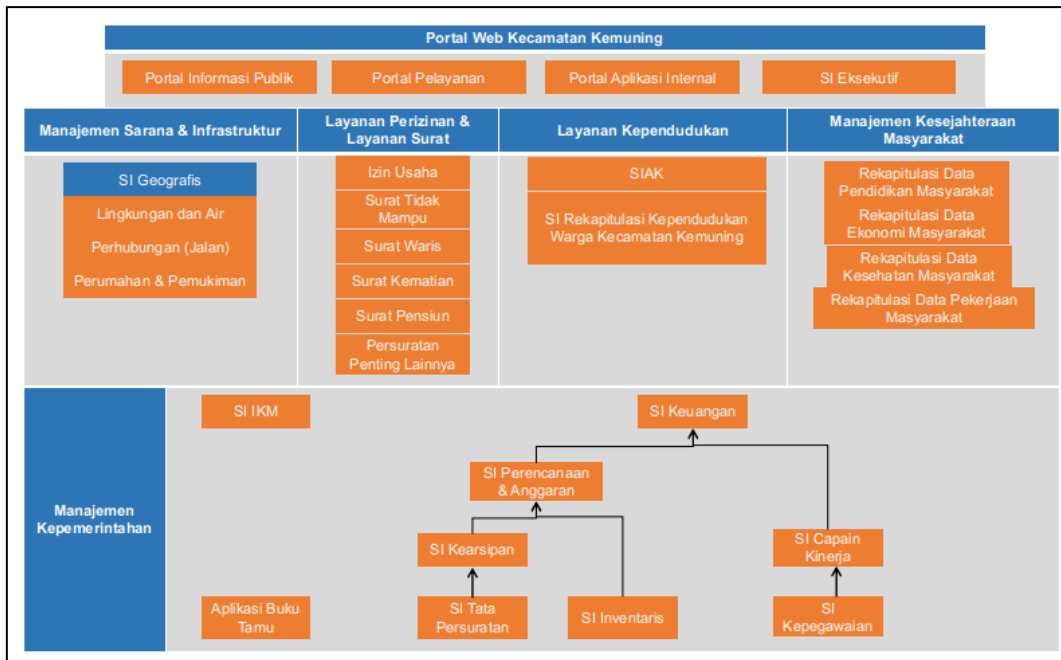
Pengembangan TIK ini diharapkan dapat menjadi pola adaptasi baru, dengan diimplementasikannya di setiap aktifitas bidang di kecamatan Kemuning. Strategis pengembangan TIK kecamatan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Strategi Pengembangan TIK

Strategis	Sasaran
Kegiatan Arah pengembangan TIK	Tercapainya rancangan sistem, aplikasi atau arsitektur TIK sesuai dengan kondisi saat ini dan berkelanjutan
Kegiatan Pelayanan Publik yang Prima	Tercapainya pelayanan publik secara efektif dan efisien
Kegiatan Peningkatan SDM	Tercapaiannya dukungan SDM untuk menggunakan TIK

*Arsitektur Sistem Informasi*

Rencana kegiatan untuk membangun dan menerapkan TIK harus memiliki arsitektur sistem informasi.



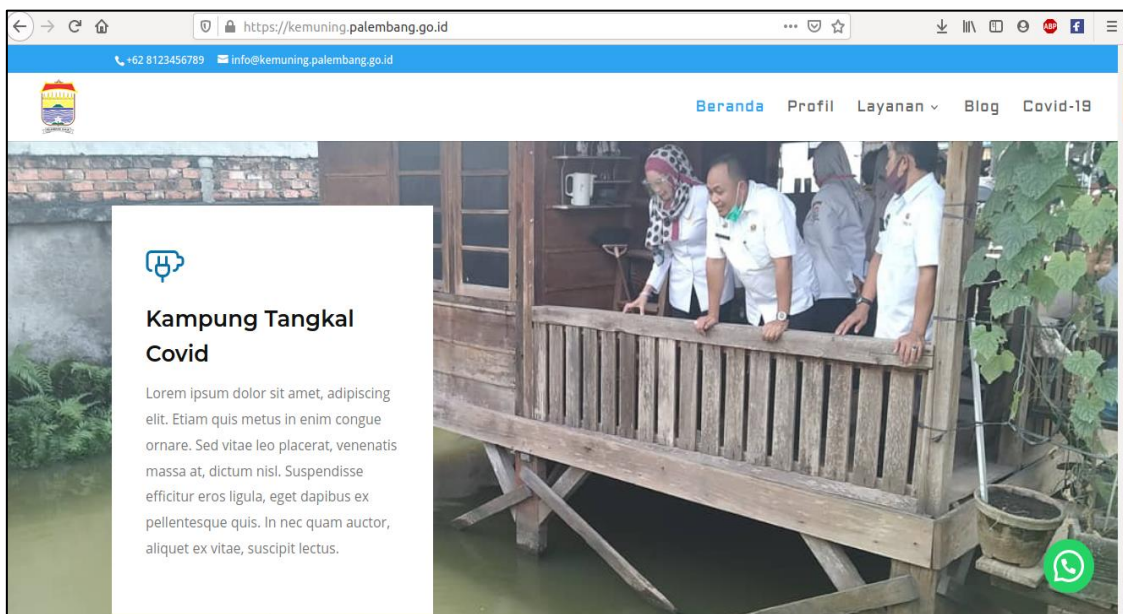
**Gambar 4.** Arsitektur Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan [6].

*Web Portal*

Web adalah suatu layanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi [7]. Website yang dibuat memiliki fitur yang bisa diakses oleh masyarakat, yaitu seperti :

1. Form Saran dan Pengaduan
2. No Kontak Admin (Whatsapp)
3. Formulir Pelayanan Secara Online



**Gambar 5.** Web Portal



### *Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*

Pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan [8].

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pelayanan merupakan kepuasan pelanggan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima atau peroleh [9].

Aplikasi ini dibangun berbasis web, sehingga bisa berjalan baik secara online. Pada Gambar 6 merupakan tampilan hasil perhitungan kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat.

Hasil		
Pelayanan	Nilai Akhir	Hasil
Administrasi	65.60735982	BAIK

**Gambar 6.** Hasil Perhitungan IKM

### *Sosialisasi penerapan TIK untuk pelayanan publik*

Sosialisasi dalam bentuk bimbingan teknis dilakukan pada tahapan terakhir metode CBR, yaitu Tindak lanjut penemuan (*Acting on Finding*). Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek, sebagai berikut [10] :

1. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya;
2. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital;
3. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



**Gambar 7.** Sosialisasi penerapan TIK untuk pelayanan publik

Pembahasan pada hasil kegiatan pengabdian ini bahwa penggunaan metode CBR dapat diterapkan dengan baik, karena apa yang dilakukan berawal dari permasalahan yang ada. Dengan menggunakan metode ini masyarakat/komunitas yang menjadi stakeholder akan jadi lebih aktif dalam keikutsertaan dalam memberikan solusi.

### **Kesimpulan**

Kegiatan pengabdian ini terdapat beberapa kesimpulan, bahwa penerapan TIK bisa dijalankan dengan baik di kecamatan kemuning, dengan menggunakan Metode *Community Based Research* (CBR). metode ini sangat sesuai, karena memiliki tahapan pengabdian dengan mengkorelasikan penelitian dengan langsung mengajak pihak yang terlibat dengan berbagai bidang disiplin berbeda. Hal ini akan banyak membantu dalam menganalisis permasalahan kompleks yang terjadi di lingkungan Kecamatan Kemuning, sehingga mampu juga ikut membantu membangun demi menciptakan optimalisasi penggunaan TIK yang menyeluruh.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terimakasih atas terlaksananya kegiatan pengabdian ini disampaikan kepada UIN Raden Fatah melalui LP2M yang telah memberikan bantuan hibah pengabdian, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Kaprodi Sistem Informasi, Camat Kecamatan Kemuning beserta jajarannya, Rekan dan kolega dosen dan berbagai pihak yang membantu dalam terlaksananya kegiatan ini.

### **Referensi**

- [1] D. Wiryany, S. Natasha, and R. Kurniawan, "Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem," vol. 8, no. November, pp. 242–252, 2022.
- [2] U. Pudjianto, A. Kukuh Adisusilo, L. Retnawati, and N. Saurina, "Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik Muslimat Nu Surabaya Dalam Penguasaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik)," *Adimas J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–28, 2020.
- [3] E. T. Rusmiati, M. A. H. Alfudholli, A. Shodiqin, and T. Taufiqurokhman, "Penguatan Moderasi Beragama di Pesantren untuk Mencegah Tumbuhnya Radikalisme," *ABDI MOESTOPO J. Pengabdi. Pada Masy.*, vol. 5, no. 2, pp. 203–213, 2022.
- [4] M. F. I. Ferari and A. Sanjaya, "Sistem Pendukung Keputusan Menilai Kedisiplinan Siswa Sekolah Menggunakan Metode CBR Berbasis Web," *Pros. SEMNAS INOTEK ...*, vol. 7, no. 1, pp. 107–112, 2023.
- [5] N. Fentiana and D. Ginting, "Strategi Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit Berdasarkan Analisis SWOT," *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 20, no. 3, pp. 1008–1012, 2020.
- [6] M. A. Mu'min, A. Fadlil, and I. Riadi, "Analisis Keamanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Open Web Application Security Project Framework," *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 6, no. 3, pp. 1468–1475, Jul. 2022.
- [7] A. W. Wardhana and H. B. Seta, "Analisis Keamanan Sistem Pembelajaran Online Menggunakan Metode ISSAF pada Website Universitas XYZ," *J. Inform.*, vol. 17, no. 3, pp. 226–237, Dec. 2021.
- [8] M. A. Ibrahim, M. Pangkey, and S. Dengo, "Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara,"

- JAP J. Adminitrasi Publik*, vol. VII, no. 108, pp. 41–48, 2021.
- [9] N. H. Marzuq and H. Andriani, “Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 13995–14008, 2022.
- [10] A. W. Podungge and A. Aneta, “Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik,” *Publik (Jurnal Ilmu Adm.*, vol. 9, no. 1, pp. 55–65, 2020.