



# Postgraduate Community Service Journal

Jurnal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/pcsj>

---

## Penguatan Sumber Daya Manusia Melalui E-Pak di Kelurahan Semarapura Kaja

A. Ayu Dewi Larantika\*, Ni Made Jaya Senastri, I Made Mardika

Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali

\*[agungdewilarantika@gmail.com](mailto:agungdewilarantika@gmail.com)

**How to Cite:** Larantika, A, A, D., Senastri, N, M, J., Mardika, I, M. (2022). *PPDM: Penguatan Sumber Daya Manusia Melalui E-Pak di Kelurahan Semarapura Kaja*. *Postgraduate Community Service Journal*, 3(1): 42-45. DOI: <https://doi.org/10.22225/pcsj.3.1.2022.42-45>

### **Abstract**

*The application of information technology as a form of e-government implementation contributes to improving the welfare and progress of society. E-government is better known as a form of public service by an electronic-based government. Besides being intended to provide information openly about government activities, it is also to facilitate the public in obtaining services related to population administration. However, electronic-based public services in Semarapura Kaja Village are not yet optimal. This can be seen from the very few people who use (visit) the site and the complaints of the public in accessing population administration services. The method of activity in this PKM is making an application for managing a residence certificate, socializing and assisting the use of the application. The output of the activity is in the form of an e-PAK application, namely an application for electronic-based village administration as well as assistance for officers and the community to take advantage of these services.*

**Keywords:** *information technology; public services; strengthening human resources*

### **Abstraks**

Penerapan teknologi informasi sebagai wujud penerapan e-government memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat. E-government lebih dikenal sebagai bentuk pelayanan publik oleh pemerintah yang berbasis elektronik. Selain dimaksudkan untuk memberi informasi secara terbuka tentang kegiatan pemerintah, juga untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan terkait dengan administrasi kependudukan. Namun layanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Semarapura Kaja belum optimal. Hal ini dilihat dari sangat sedikit masyarakat yang memanfaatkan (mengunjungi) situs tersebut dan adanya keluhan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Metode kegiatan dalam PKM ini adalah pembuatan aplikasi pengurusan surat keterangan kependudukan, sosialisasi serta pendampingan penggunaan aplikasi. Luaran kegiatan berupa aplikasi e-PAK yaitu aplikasi untuk pengurusan administrasi kelurahan berbasis elektronik serta pendampingan bagi petugas dan masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut.

**Kata Kunci:** teknologi informasi; pelayanan publik; penguatan sumber daya manusia

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan tujuan utama dari penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan administrasinya. Sejalan dengan pemikiran paradigma *New Public Service*, bahwa pelayanan publik harus responsive terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Sehingga pemerintah berupaya memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang bergerak dinamis. Seperti halnya kebutuhan dalam pengurusan berbagai administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan administrasi dasar dalam administrasi kependudukan.

Demikian halnya dengan pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Semarang Kaja, seperti pengurusan surat keterangan usaha, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan menikah, surat keterangan kematian, surat keterangan kurang mampu, dan surat keterangan tempat tinggal, merupakan kebutuhan rutin masyarakat kelurahan. Selama ini di Kelurahan Semarang Kaja pengurusan surat keterangan tersebut dilakukan secara manual, datang ke kelurahan, diproses dalam beberapa waktu/hari, baru kemudian surat tersebut selesai. Proses pengurusan surat secara manual, di era globalisasi dengan teknologi informasi yang semakin berkembang nampak tidak efektif dan efisien.

Masalah lain di Kelurahan Semarang Kaja adalah kurang dimanfaatkannya sistem informasi yang ada di Kabupaten Klungkung untuk pengurusan surat-surat kependudukan tersebut, dengan alasan keterbatasan waktu karena harus datang ke kelurahan dan ke kabupaten. Kurang sosialisasi dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang ada, juga menjadi kendala. Kondisi tersebut menyebabkan dibutuhkan aplikasi sederhana yang dapat membantu kelancaran pengurusan administrasi kependudukan.

Agar pelayanan publik sesuai dengan tujuannya, maka dibutuhkan partisipasi berbagai pihak dalam pelaksanaannya. Pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus saling memahami, saling mendukung sehingga pelayanan publik dapat efektif dan efisien. Karena unsur utama dalam pelayanan publik adalah sumber daya manusia, maka pemerintah atau petugas lapangan harus dapat secara maksimal mendampingi masyarakat dalam mendapatkan fasilitas layanan publik.

Ketika teknologi dan informatika menjadi unsur penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, maka secara tidak langsung kehadiran teknologi dan informatika juga dibutuhkan untuk penguatan sumber daya manusia sebagai faktor pendorong tercapainya efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Semarang Kaja memerlukan aplikasi sederhana yang dapat membantu atau memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratifnya.

## **2. Metode**

Metode kegiatan dalam PKM ini adalah pembuatan aplikasi pengurusan surat keterangan kependudukan, sosialisasi serta pendampingan penggunaan aplikasi. Pembuatan aplikasi E-PAK dilakukan melalui kerja sama dengan seorang tenaga trampil di bidang pemrograman IT. Ia adalah salah seorang pemuda dari Kelurahan Semarang Kaja yang sedang menyelesaikan S1 di STIKOM Denpasar. Tim PKM sebagai pemberi model dan alur (Flocat) dalam proses pembuatan surat-menyurat, kemudian disusun sebagai aplikasi yang berbasis android.

Setelah aplikasi tersebut berhasil diwujudkan, maka dalam penggunaan oleh operator dan masyarakat dibutuhkan pelatihan dan pendampingan. Metode yang diterapkan adalah pendampingan kepada petugas operator di kelurahan Semarang, serta mensosialisasikan cara memanfaatkan aplikasi E-PAK kepada masyarakat Semarang Kaja.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Penguatan sumber daya manusia yang dimaksudkan dalam pengabdian kemitraan ini adalah upaya pemberdayaan sumber daya yang ada di Kelurahan Semarangpura Kaja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan dalam hal ini adalah pengurusan beberapa surat keterangan seperti Surat Keterangan Ijin Usaha, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Keterangan Menikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Kurang Mampu, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal.

Selama ini pengurusan surat-surat tersebut dilakukan secara manual dengan datang ke kantor kelurahan kemudian diproses, dilanjutkan ke Dinas Catatan Sipil Kabupaten Klungkung. Proses tersebut dianggap kurang efisien karena memerlukan waktu, yang mengakibatkan masyarakat merasa segan untuk mengurus secara langsung. Kondisi tersebut tidak hanya menyebabkan tertundanya pengurusan surat-surat masyarakat, namun juga membuat data kependudukan kurang *update*. Hal tersebut berdampak pada kondisi sosial dan ekonomi masyarakat.



Gambar 1. Sosialisasi aplikasi administrasi kependudukan

Oleh karenanya masyarakat memerlukan aplikasi yang memudahkan mereka dalam pengurusan administrasi kependudukan. Aplikasi yang dimiliki Kelurahan Semarangpura Kaja perlu dibantu dengan aplikasi sederhana yang memudahkan masyarakat maupun petugas kelurahan dalam pelayanan publiknya. Ide pembuatan aplikasi sederhana tidak hanya berasal dari Lurah Semarangpura Kaja, tetapi juga ide dari salah seorang penduduk di Kelurahan Semarangpura Kaja yang ikut berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya.

Lahirnya e-PAK (elektronik – Pengurusan Administrasi Kelurahan) merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang berasal dari warga kelurahan untuk kemajuan bersama dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Semarangpura Kaja. Sistem ini dibangun mengacu pada proses pengajuan administrasi surat keterangan pada kantor Kelurahan Semarangpura Kaja, yaitu pengajuan administrasi surat keterangan kependudukan yang meliputi Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Keterangan Menikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Kurang Mampu, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal.

Pengguna system aplikasi ini adalah penduduk, kepala lingkungan, petugas administrasi dan kepala kelurahan. Agar dapat menggunakan aplikasi tersebut, perlu kegiatan sosialisasi dan pendampingan baik kepada petugas kelurahan maupun pada masyarakat pengguna. Sehingga aplikasi ini dapat dioperasionalkan melalui android yang dimiliki oleh masyarakat kelurahan. Sosialisasi pada masyarakat dilakukan pada saat sangkep yang dilaksanakan di masing-masing Banjar. Kepala lingkungan sebagai ujung tombak di masyarakat perlu memahami dengan baik cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Oleh karenanya pendampingan juga perlu diberikan pada kepala lingkungan selain pendampingan untuk petugas administrasi kelurahan yang nantinya akan mendampingi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Penguatan sumber daya manusia yang dimaksudkan dalam kegiatan PKM ini adalah memaksimalkan potensi yang ada pada masyarakat, mengoptimalkan kemampuan petugas administrasi kelurahan dan kepala lingkungan dengan memanfaatkan aplikasi e-PAK dalam pengurusan administrasi kelurahan. Dengan memaksimalkan potensi masyarakat baik dalam membuat aplikasi e-PAK dan memanfaatkan aplikasi tersebut dalam pengurusan surat administrasi kependudukan maka dapat dinyatakan bahwa efektifitas dan efisiensi yang diharapkan dalam pelaksanaan pembangunan di kelurahan Semarang Kaja khususnya dalam urusan administrasi kependudukan dapat tercapai.

#### **4. Simpulan**

Target akhir dari kegiatan Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) di Kelurahan Semarang Kaja adalah agar masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya penguatan sumberdaya manusia dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-PAK yaitu Pengurusan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik yang dibuat oleh salah seorang penduduk di Kelurahan Semarang. Aplikasi tersebut disosialisasikan kepada masyarakat dan didampingi agar dalam pengurusan surat keterangan administrasi kependudukan antara lain pengurusan surat keterangan usaha, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan menikah, surat keterangan kematian, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan tempat tinggal, masyarakat dapat melakukan sendiri dengan android yang mereka miliki

Hasil PKM di Kelurahan Semarang Kaja berupa aplikasi E-PAK memberikan angin segar bagi masyarakat dalam pengurusan surat-menyurat. Mereka bisa mengurus beberapa jenis surat dengan cepat dan tidak harus datang ke kantor desa atau ke camat. Akan tetapi, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang menjadi kendala tersendiri dalam optimalisasi aplikasi ini. Oleh karena itu, direkomendasikan adanya pengadaan sarana prasarana yang memadai. Selain itu, perlu pendampingan secara berkelanjutan terutama bagi kalangan yang berusia tua yang masih gagap bidang teknologi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Indrajid, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.
- Larantika, A. A. A. D., Senastri, N. M. J., Amerta, I. M. S., & Dewi, A. A. I. P. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Semarang Kaja. *Postgraduate Community Service Journal (PCSJ)*. 2(2), 54-57. <https://doi.org/10.22225/pcsj.2.2.2021.54-57>
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.
- Suwondo. (2001). *Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.