



Postgraduate Community Service Journal

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

Penggunaan Digital Touch Panel terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Kantor Desa Dauh Puri Kauh Denpasar

Made Dika Nugraha*, I Putu Yudi Prabhadika, dan Ida Ayu Rosa Dewinta

Sekolah Vokasi Universitas Warmadewa

*nugrahamadedika@gmail.com

How to Cite: Nugraha, M, D., Prabhadika, I, P, Y., Dewinta, I, A, R. (2023). *Penggunaan Digital Touch Panel terhadap Survei Kepuasan Pelayanan di Kantor Desa Dauh Puri Kauh Denpasar*. *Postgraduate Community Service Journal*, 4(1): 1-5. DOI: <https://doi.org/10.22225/pcsj.4.1.2023.1-5>

Abstract

Community service at the Dauh Puri Kauh Village Office is a form of campus concern for the environment, both for the general public, government and village officials who oversee the Denpasar city area, especially the West Denpasar sub-district. They complained about the lack of understanding of most employees about application of digital technology, especially the use of digital service satisfaction survey tools that do not yet exist in the West Denpasar government area because what employees often use is only a piece of paper to survey community satisfaction in the form of a questionnaire answer format which is archived and input manually to computer databases. Considering that currently the need for good, fast and accurate services is urgently needed by the people of the Dauh Puri Kauh area and that information disclosure and services are digital, especially in the Denpasar city area after the Covid-19 spike has decreased. This service will involve the village head and employees of the Dauh Puri Kauh village office. The results of the service are expected to help capable partners who are expected to be able to understand and continue the application of the tool and in the future the system can be developed for the advancement of digital technology in the Denpasar city area.

Keywords: digital touch panel; village office; satisfaction survey

Abstrak

Pengabdian masyarakat di Kantor Desa Dauh Puri Kauh adalah sebuah bentuk kepedulian kampus kepada lingkungannya, baik masyarakat umum, pemerintah maupun perangkat desa yang menaungi wilayah kota Denpasar khususnya kecamatan Denpasar Barat. Masalah yang dihadapi adalah minimnya pemahaman sebagian besar pegawai tentang penerapan Teknologi digital terutama penggunaan alat digital survei kepuasan pelayanan yang belum ada di wilayah pemerintahan Denpasar Barat. Pegawai sering menggunakan hanya selembar kertas untuk survei kepuasan masyarakatnya berupa format jawaban kuisisioner yang diarsipkan dan diinput manual ke database komputer. Mengingat saat ini kebutuhan pelayanan yang semakin baik, cepat dan tepat sangat dibutuhkan oleh masyarakat wilayah Dauh Puri Kauh serta keterbukaan informasi dan pelayanan sudah digital khususnya di wilayah kota Denpasar setelah situasi lonjakan covid-19 yang menurun. Pengabdian ini akan melibatkan kepala desa serta pegawai kantor desa Dauh Puri Kauh. Hasil pengabdian diharapkan dapat membantu mitra mampu mitra diharapkan mampu memahami dan melanjutkan penerapan alat serta kedepan sistem dapat dikembangkan untuk kemajuan teknologi digital wilayah kota Denpasar.

Kata Kunci: digital touch panel; kantor desa, survei kepuasan

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik (Adi, 2021). Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi (Sinambela,2006).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. (Zulfi,2015). Pelayanan yang diberikan secara umum belum memberikan dampak yang maksimal terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.



Gambar 1. Diskusi Bersama Sekretaris Perbekel Desa Dauh Puri Kauh (Kiri) dan Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh (Kanan)

Pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh, Bapak Agung Hendra selaku Sekretaris Desa Dauh Puri Kauh mengatakan bahwa *“Terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupa-*

kan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran maupun alat digital seperti Digital Touch Panel untuk mendapatkan survei masyarakat desa terkait pelayanan kantor yang luarannya dapat terimput secara otomatis ke sistem”.

Berdasarkan permasalahan tersebut, akan dibangun sebuah sistem alat untuk membantu dalam survei kepuasan pelayanan yaitu *Digital Touch Panel* di Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh dengan menerapkan teknologi digital. Dibuatnya alat survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan luaran data maupun hasil statistik survei kepuasan pelayanan, dapat diakses oleh manajemen melalui web report dalam jaringan internet internal. Selain itu dapat ditampilkan melalui *digital signage* atau *kioks touchscreen* sebagai media publikasi kepada masyarakat di wilayah desa.

2. Metode

Metode pelaksanaan PkM yaitu menggunakan: Metode wawancara, diskusi serta observasi untuk dapat mengetahui permasalahan yang dialami mitra.

Metode tatap muka, membuat alat dan memberikan pelatihan secara langsung agar mitra mendapatkan pengetahuan mengenai manfaat teknologi digital dan manfaat penggunaan sistem survei pelayanan berbasis digital.

Praktek langsung yang dipandu oleh dosen maupun instruktur yang berkompeten dibidangnya sehingga mitra dapat menerapkan langsung alat yang diberikan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Langkah-langkah yang akan dilaksanakan pada pengabdian kepada masyarakat di Kantor Desa Dauh Puri Kauh berangkat dari permasalahan dan potensi digital yang ada di bagian survei pelayanan Desa Dauh Puri Kauh dan diaplikasikan sesuai dengan aturan dan form survei yang telah ditetapkan oleh kantor desa. Program kegiatan pengabdian dengan penerapan alat digital survei berbasis wifi dibuat untuk diberikan kepada mitra yaitu Kantor Desa Dauh Puri Kauh Denpasar Barat. Koordinasi dilakukan antara dosen sebagai tim pengusul dan pelaksana, serta mahasiswa yang dilibatkan dalam kegiatan pengabdian ini. Kemudian mitra diberikan informasi tentang siapa saja yang dilibatkan dalam proses pengabdian masyarakat. Setelah adanya kesepakatan, maka rancangan kegiatan akan diajukan baik pembuatan dan sosialisasi alat survei kepuasan dipandu oleh dosen dibidangnya sehingga mitra dapat menerapkan langsung alat yang diberikan. Sesuai dengan tanggal dan hari pelaksanaan program tersebut.

Pengabdian Program PKM ini adalah mono tahun, yaitu dijalankan dalam satu tahun yang sama, kegiatan pengabdian akan dilaksanakan mengacu pada jadwal dan waktu kegiatan yang sudah disepakati. Dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat mengenai penggunaan digital touch panel terhadap survei kepuasan pelayanan di kantor Desa Dauh Puri Kauh Denpasar metode yang digunakan adalah im pengabdi berkordinasi dengan pihak manajemen kantor desa menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan survei yang akan digunakan sebagai parameter pertanyaan survei. Lalu penjadwalan pemasangan pertanyaan survei tersebut. Alat survei pelayanan di pasang di loket pelayanan Masyarakat setelah terlayani kebutuhannya langsung dipersilahkan untuk berpartisipasi survei kepuasan pelayanan dengan menekan salah satu tombol yaitu Baik, Cukup atau Buruk sesuai dengan pertanyaan yang dipasang Tim pengabdi pada alat survei pelanggan.



Gambar 2. Penyerahan Mesin Digital Secara Simbolis Kepada Perbekel Desa Puri Kauh

Kantor Perbekel Desa Dauh Puri Kauh diusulkan oleh Universitas Warmadewa (Unwar) untuk dilengkapi dengan mesin *digital touch panel* sesuai dengan kebutuhan dan bekerja sama dengan Unwar untuk membuat mesin tersebut. Made Dika Nugraha, S.T., M.T selaku ketua Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) berharap pihak kantor desa Dauh Puri Kauh dapat mendukung program ini dan mengembangkan potensi mesin *digital touch panel* agar bisa membantu pelayanan kantor desa kepada masyarakat. Pelaksanaan serah terima mesin *digital touch panel* dilaksanakan pada hari Rabu, 10 Mei 2023 bertempat di Kantor Desa Dauh Puri Kauh. Penyerahan mesin ini dihadiri oleh Perbekel Desa Dauh Puri Kauh, Bapak Drs. I Gusti Made Suandhi beserta jajarannya, Dosen Panitia PKM Universitas Warmadewa, dan Mahasiswa Universitas Warmadewa. Dibuatnya sistem survei berbasis digital ini diharapkan dapat memberikan luaran data maupun hasil statistik survei kepuasan pelayanan yang dapat diakses oleh manajemen melalui *web report* dalam jaringan internet internal. Hasil statistik survei kepuasan pelayanan, dapat diakses oleh manajemen kantor desa melalui *web report* dalam jaringan internet internal dengan arahan dari Tim pengabdian. Selain itu dapat ditampilkan melalui *digital signage* atau *kioks touchscreen* sebagai media publikasi kepada masyarakat di wilayah desa.



Gambar 3. Pelatihan Penggunaan Mesin Digital kepada Perbekel dan Staff Desa Puri Kauh

Langkah-langkah strategis dilakukan untuk mengatasi pelayanan masyarakat dalam bentuk alat survei kepuasan berbasis digital yaitu: Pengabdian membuat mesin survei pelayanan berbasis digital yaitu *Digital Touch Panel* lengkap dengan Alat Survei Pelanggan, Mini PC, TV LCD/Plasma, *Software* dan *Wifi Router* untuk mengoptimaliasasi alat survei pelayanan di Kantor Desa Dauh Puri Kauh, Pengabdian memasang sistem instalasi dan posisi mesin survei di Kantor Desa Dauh Puri Kauh, dan Pengabdian memberikan pelatihan kepada manajemen kantor desa mengenai proses menjalankan (*running*) mesin survei, proses pengecekan berskala dan perbaikan (*maintenance*). Dilakukan pula pelatihan penggunaan alat langsung pada kasus saat adanya masyarakat, dan proses Analisa maupun laporan (file output yang dihasilkan dari hasil survei berupa file word, excel atau pdf).

Mitra/peserta pelatihan diharapkan mentaati semua kesepakatan yang telah dibuat yaitu: (1) Mitra diharapkan mentaati semua kesepakatan dan melaksanakan semua rangkaian kegiatan dengan penuh disiplin sampai semua rangkaian kegiatan PKM ini berakhir. (2) Mitra yang diharapkan sungguh-sungguh dalam menerapkan alat yang dibuat oleh tim pengabdian sampai semua rencana kegiatan berakhir sesuai dengan surat pernyataan

kesediaan bekerjasama dalam kegiatan PKM ini. (3) Mitra diharapkan mampu memiliki sikap sadar akan pentingnya Teknologi digital dalam penerapan alat survei kepuasan pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam menilai pelayanan kantor desa secara digital. Agar adanya keterbukaan informasi dan pelayanan dalam kantor pemerintah desa.

Perkembangan teknologi yang semakin cepat memiliki tujuan untuk mempermudah kegiatan manusia salah satunya yaitu *digital touch survey*. Melalui perangkat ini permasalahan kegiatan survei dapat terjawab, seperti proses survei yang masih dilakukan secara manual yaitu menggunakan kertas dan coretan pulpen. Dengan adanya aplikasi survei ini dapat meminimalisir penggunaan kertas dan memudahkan pelanggan menjawab pertanyaan survei dan menyampaikan kritik maupun saran terhadap pelayanan di kantor desa.

4. Simpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: Aplikasi dan sistem *Digital Touch Panel* untuk survei kepuasan pelayanan masyarakat berhasil dilakukan. Tahapan awal yang dilakukan yaitu mengidentifikasi kebutuhan fungsi dan fitur. Fitur yang dibangun sesuai dengan rancangan desain pada tahap *modelling*. Selanjutnya tahap *construction of prototype* aplikasi dan sistem informasi pengelolaan dibuat menggunakan sistem operasi Ubuntu. Pada tahap feedback aplikasi yang dibangun berbasis Ubuntu dan terintegrasi dengan sistem survei dan dapat diakses secara *online* maupun *live report* via layer LCD. Hasil uji yang dilakukan sudah sesuai dengan fungsionalitas aplikasi dan sistem yang pertanyaan kusionernya diambil dari sebelumnya (konvensional).

Implementasi *Digital Touch Panel* untuk menghitung hasil survei kepuasan pelayanan. Persentase nilai sangat baik 80,00% yang artinya pelanggan sangat puas terhadap pelayanan Desa Dauh Puri Kauh, Sedangkan persentase nilai cukup baik yaitu sebesar 20,00% yang artinya masyarakat juga cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan bahwa pelayanan Desa Dauh Puri Kauh sangat baik dimata masyarakatnya.

Daftar Pustaka

- Adi Mursalin, Merlinda. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta