

**Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelatihan Microsoft Office Di
Kelurahan Batang AyumiJae Kota Padangsidempuan**

***Improving Public Services Through Microsoft Office Training in
Batang Ayumi Jae Village, Padangsidempuan City***

Indra Syahputra Marpaung^{1*}, Aris Munandar Harahap², Susi Sulastr³, Wawan Patriansyah⁴,
Wisnu Yusditar⁵

^{1,4,5}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Tor Simarsayang, Padangsidempuan,
Indonesia

²Fakultas Teknik, Sihitang, Padangsidempuan, Indonesia

³Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Tor Simarsayang, Padangsidempuan,
Indonesia

*e-mail penulis¹: marpaungmdn@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal sangat berpengaruh positif terhadap keberlangsungan penyelesaian administrasi dan tata kelola pemerintahan. Sarana teknologi informasi yang digunakan dalam instansi pemerintahan yaitu komputer. Tujuan utama kelurahan yaitu melayani publik dengan menyediakan administrasi surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, pegawai dituntut untuk mampu mengoperasikan komputer agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa kenal waktu dan tempat karena dapat dikerjakan di mana saja dan kapan saja. Untuk itu, tim pengabdian melakukan kegiatan pelatihan penggunaan microsoft office kepada para pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan utama dari kelurahan. Metode pelatihan yang dilakukan yaitu dengan pemberian materi tentang microsoft office dan praktek langsung. Untuk mengetahui hasil dari kegiatan pelatihan dilakukan evaluasi berupa ujian praktek mengoperasikan microsoft word dan excel. Dari hasil evaluasi diperoleh ada peningkatan walaupun tidak signifikan. Hal ini dipengaruhi oleh adanya peserta yang belum pernah menggunakan komputer serta peserta jarang menggunakan microsoft excel.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelatihan, Microsoft Office

ABSTRACT

Optimal use of information technology has a very positive influence on the continuity of administration and governance. The information technology facilities used in government agencies are computers. The main objective of the sub-district is to serve the public by providing the administration of correspondence needed by the community. Therefore, employees are required to be able to operate computers so that work can be completed more easily, quickly, and without knowing the time and place because it can be done anywhere and at any time. For this reason, the service team carries out training activities on the use of Microsoft Office for employees with the aim of improving the quality of public services in accordance with the main objectives of the sub-district. The training method used is by

providing material about Microsoft Office and direct practice. To find out the results of the training activities, an evaluation was carried out in the form of a practical exam in operating Microsoft Word and Excel. From the evaluation results, it was found that there was an increase, although not significant. This was influenced by the presence of participants who had never used a computer and participants who rarely used Microsoft Excel.

Keywords: *Public Services, Training, Microsoft Office*

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia saat ini semakin bertambah dan beraneka ragam yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin modern. Seluruh lini sektor publik maupun swasta dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan informasi yang semakin cepat, akurat, tepat waktu, relevan dan lebih mudah diperoleh untuk membantu memudahkan pekerjaan. Setiap instansi yang bergerak dalam bidang apapun terutama dalam pelayanan masyarakat atau publik diwajibkan menerapkan sistem informasi yang lebih jelas dan cepat untuk mendukung dan meningkatkan kinerjanya agar lebih maksimal. Semua informasi, baik yang diperoleh maupun yang disebarluaskan sangat mempengaruhi perubahan dan perkembangan segala bidang. Perubahan dan perkembangan yang terjadi dapat menghadapi persaingan secara global yang dimana menjadi salah satu kunci Pembangunan suatu bangsa maupun organisasi. Pemerintahan yang ada di Indonesia mulai dari tingkat paling tinggi sampai ke tingkat paling bawah dituntut untuk mampu mengelola organisasi masing-masing dengan kemajuan teknologi yang semakin inovatif. Banyak permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat dapat diselesaikan dengan mengikuti dan memanfaatkan teknologi seperti masalah sosial, ekonomi, pendidikan dan sektor lainnya (Hasibuan, dkk: 2021).

Pemerintah menganjurkan kepada seluruh jajarannya agar menyelesaikan pekerjaannya dan melayani masyarakat secara cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi dimana interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin dengan mudah serta informasi yang disebarluaskan dapat sampai kepada masyarakat (Budhirianto, 2010). Salah satu instansi pemerintahan yang langsung berhubungan dengan publik yaitu instansi kelurahan. Kepemimpinan seorang lurah dalam mengembangkan instansinya dapat dilihat dari kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang saat ini dapat dilihat dari sistem informasi yang terdapat dalam instansi tersebut. Sejalan dengan tujuan pemanfaatan teknologi informasi yaitu mewujudkan kelembagaan kelurahan berbasis teknologi agar berdampak positif bagi kemajuan masyarakatnya (Somwanshi, 2016). Diharapkan masyarakat setempat semakin cerdas dan mampu mengembangkan wilayahnya dengan menerapkan teknologi termasuk dalam sektor pembangunan kelurahan, Kesehatan, pendidikan, peningkatan ekonomi, serta peningkatan sumber daya manusia (Ranade et al., 2015). Untuk menunjang pemanfaatan teknologi yang optimal, perlu diketahui bahwa perangkat-perangkat teknologi atau berbagai aplikasi banyak berkembang yang membantu memudahkan para pengguna menyelesaikan pekerjaannya. Banyak bidang lini pekerjaan yang didalamnya sebagian besar memanfaatkan teknologi seperti keteknikan, kesehatan, pendidikan, bisnis, dan berbagai ilmu pengetahuan lainnya.

Kelurahan Batang AyumiJae kecamatan Padangsidimpun Utara Kota Padangsidimpun merupakan salah satu kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Padangsidimpun Utara yang

memiliki luas wilayah 26,65Ha. Letak wilayah yang strategis dimana jangkauan jaringan teknologi yang sangat mudah membuat masyarakat kelurahan Batang AyumiJae banyak menggunakan teknologi dan mengakses informasi kapan dan dimana saja. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa masyarakat dan perangkat kelurahan, masih banyak informasi yang diperoleh dengan lambat dan tidak tepat sasaran serta sumber daya manusia yang dimiliki juga belum maksimal dalam menerapkan inovasi teknologi di instansi tersebut. Desa atau kelurahan yang mampu menggunakan teknologi dalam menjalankan roda pemerintahan dengan sendirinya dapat mewujudkan pelayanan publik dan pembangunan masyarakatnya menjadi lebih (Rendy & Emillia, 2019).

Salah satu fungsi utama dari kelurahan yaitu melayani masyarakat sehingga sangat perlu menerapkan teknologi informasi yang inovatif dan wajib dikuasai dan dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat (Johan and Ngafif, 2021). Oleh sebab itu, perangkat kelurahan sangat perlu mengikuti dan memahami perkembangan teknologi serta aktif dalam kegiatan pelatihan yang membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kelengkapan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan yang profesional dan sistem manajerial yang baik agar administrasi yang efisien dapat diselesaikan oleh kelurahan. Koordinasi dan interaksi antar perangkat kelurahan dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat juga meningkat atas pelayanan yang diperoleh (Riadi et al., 2019). Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu indikator utama dalam membangun dan mengembangkan wilayah kelurahan. Dengan demikian, perkembangan sumber daya manusia juga akan semakin meningkat dengan menerapkan teknologi informasi walaupun pada kenyataannya masih terdapat beberapa SDM yang belum mampu mengikuti dan menerapkan perkembangan teknologi (Raden Wirawan et al., 2023).

Untuk membantu perangkat pemerintahan kelurahan dalam memanfaatkan teknologi agar lebih optimal yaitu dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat (PKM) di kelurahan Batang Ayumi Jae berupa pelatihan dan pendampingan oleh dosen Universitas Graha Nusantara sebagai salah satu tri dharma perguruan tinggi yang wajib dilakukan. Melalui kegiatan PKM, banyak masyarakat atau lembaga tertentu yang terbantu dan dapat menyelesaikan permasalahan berdasarkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari tim PKM (Rainer Christi, 2022). Berdasarkan hal tersebut, kegiatan PKM ini bertujuan untuk melakukan pelatihan penggunaan teknologi informasi khususnya pemberian pemahaman tentang penggunaan microsoft office untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam kelengkapan administrasi kelurahan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelesaian administrasi tersebut dapat diselesaikan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan komputer namun beberapa perangkat kelurahan masih belum mampu mengoperasikan komputer karena terbatasnya pelatihan yang diberikan (Suyitno, 2020). Masih terdapat beberapa perangkat kelurahan Batang Ayumi Jae yang belum mahir menggunakan komputer sehingga dibutuhkan kegiatan pelatihan yang mampu membantu para pegawai melakukan pekerjaannya secara terampil dan profesional terutama dalam menjalankan microsoft office (Jamun, 2019). Dengan adanya kegiatan pelatihan yang pernah dilakukan di YPKS Padangsidempuan diperoleh kesimpulan bahwa terdapat peningkatan kemampuan dan keterampilan siswa menggunakan microsoft excel pada setelah adanya bimbingan dan pendampingan kepada siswa-siswa terutama dalam menyelesaikan matematika dalam bentuk microsoft excel (Fadhillah, ddk: 2021).

METODE

Pengabdian masyarakat (PKM) ini dilakukan di kantor kelurahan Batang Ayumi Jae yang diikuti peserta sebanyak 20 orang termasuk lurah. Kegiatan PKM ini dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2024 setelah adanya observasi ke lapangan untuk mengidentifikasi masalah yang ada. Kemudian dilakukan koordinasi antara tim PKM dengan pihak kelurahan, solusi apa yang akan diberikan. Selanjutnya dilakukan pelatihan pemanfaatan microsoft office dan evaluasi untuk melihat sampai sejauh mana kemampuan para peserta setelah adanya pelatihan. Adapun tujuan kegiatan PKM ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pegawai kelurahan Batang Ayumi jae dalam mengoperasikan microsoft office yang terdiri dari microsoft word dan microsoft excel. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat sehingga masyarakat merasa percaya dan puas terhadap kelurahan.

Metode pelaksanaan PKM ini yaitu dalam bentuk penjelasan teori, praktek microsoft office, diskusi, dan sesi tanya jawab. Tim pengabdian akan menjelaskan perangkat-perangkat komputer, fitur-fitur penting yang harus diketahui dalam microsoft office, dan selanjutnya praktek langsung yang dipandu dan dibimbing oleh tim. Sebelum kegiatan praktek dilakukan, terlebih dahulu tim menjelaskan peralatan yang harus dibawa dan dilengkapi serta tujuan kegiatan agar para peserta memahami tujuan kegiatan sehingga solusi yang ditawarkan tepat sasaran. Selesai kegiatan dilakukan evaluasi untuk melihat peningkatan keterampilan peserta dengan melalui ujian praktek dari materi pelatihan microsoft office.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan selama 1 (satu) hari mulai dari pukul 08.30 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB dan dilakukan di kantor kelurahan Batang Ayumi Jae. Sebelum pelaksanaan kegiatan telah disampaikan kepada peserta untuk membawa laptop masing-masing dan apabila tidak ada dapat menggunakan komputer yang ada di kantor kelurahan. Kegiatan dimulai dengan penyampaian materi tentang microsoft office yang mencakup pengenalan perangkat dan aplikasi microsoft word dan excel pada umumnya digunakan untuk keperluan penyelesaian administrasi kelurahan. Selain itu, tim pengabdian juga memberikan pelatihan untuk menyimpan file di dalam google drive agar file yang telah dikerjakan tidak hilang. Ada beberapa peserta yang tidak memiliki laptop sehingga perangkat komputer yang akan digunakan tidak mencukupi sehingga pelatihan ini tidak maksimal. Tim pengabdian memandu kegiatan dengan mempresentasikan materi tentang microsoft word dan excel. Setelah penyampaian materi selesai, peserta mengajukan beberapa pertanyaan dan langsung didiskusikan bersama-sama.

Penyampaian materi tentang microsoft word dan excel dilakukan bersamaan dengan adanya studi kasus sehingga para peserta yang memiliki komputer maupun laptop dapat langsung mempraktekkannya yang sekaligus dibimbing oleh tim pengabdian lainnya. Para peserta memiliki respon positif yang ditunjukkan dengan penuh antusias karena memiliki kesempatan langsung mempraktekkan sebuah pekerjaan administrasi dan dibimbing langsung oleh tim ahlinya. Dengan demikian, peserta dapat mengeksplorasi pengetahuan yang baru saja diterimanya serta materi pelatihan dapat dipahami dengan baik. Peserta banyak memberikan pertanyaan dan terlibat dalam forum diskusi yang disertai dengan praktek dan tindak lanjut dari tim pengabdian. Beberapa peserta yang tidak memiliki laptop atau komputer cenderung tidak aktif karena tidak pernah menggunakan perangkat komputer serta belum memahami

materi yang disampaikan.

Tahap terakhir yang dilakukan yaitu kegiatan evaluasi yang berlangsung pada siang hari dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keterampilan para peserta tentang microsoft word dan excel terutama penyelesaian administrasi kelurahan setelah adanya pelatihan. Evaluasi dilakukan dalam bentuk ujian praktek membuat surat menyurat serta profil kelurahan pada microsoft word dan laporan keuangan yang juga dibuat dalam bentuk tabel dan grafik dalam bentuk microsoft excel. Dari hasil evaluasi diperoleh bahwa peserta telah mampu menyelesaikan administrasi surat menyurat dalam bentuk microsoft word. Namun hanya beberapa peserta yang telah memahami dan mampu membuat laporan keuangan dalam bentuk microsoft excel. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut diperoleh peningkatan keterampilan peserta sekitar 55% dalam mengoperasikan microsoft word dan 45% keterampilan menggunakan microsoft excel. Dari hasil wawancara dan diskusi dengan para peserta, kendala yang dihadapi dalam menjalankan microsoft office terutama dalam penyelesaian administrasi dalam bentuk microsoft excel yaitu karena tidak paham dan jarang digunakan. Hal ini disebabkan karena tidak pernah adanya pelatihan yang dilakukan, baik itu dari ruang lingkup kelurahan maupun dari pihak lain. Peserta berharap ada kegiatan pelatihan yang berkelanjutan agar semakin sering dan lebih mahir dalam mengoperasikan komputer.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh rangkaian kegiatan PKM ini yaitu dengan pengetahuan dan pemahaman teknologi informasi dapat memudahkan para peserta menyelesaikan administrasi di kelurahan dengan efisien dan sangat bermanfaat dalam menunjang pelayanan masyarakat. Dari hasil evaluasi yang dilakukan, dijumpai beberapa peserta masih belum paham mengoperasikan microsoft office karena mungkin dipengaruhi oleh usia dan sama sekali tidak pernah menggunakan komputer. Namun secara umum, pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menggunakan microsoft office meningkat. Hal itu terlihat dari beberapa soal praktek yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Kegiatan PKM ini diharapkan dapat dilakukan kembali untuk memperkuat pengetahuan para peserta karena waktu kegiatan PKM ini sangat terbatas dan peralatan yang digunakan juga tidak cukup dan kurang memadai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu kegiatan ini, kepada Universitas Graha Nusantara yang memberikan izin, kepada lurah dan seluruh pegawai yang memberikan kesempatan dan tempat untuk melaksanakan pengabdian serta menyambut tim dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyanto, Eko. 2010. *Sistem Informasi Geografis dengan ArcView GIS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fadhillah, Y., Aswan, N., Hasan, M.N., Hasibuan, F.A. 2021. *Peningkatan Kemampuan dan Keterampilan Penggunaan Microsoft Excel Dalam Pembelajaran Matematika Pada Siswa YPKS Padangsidimpuan*. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Radisi, 1(3); 259–265.
- Hasibuan, F. A., Hutabarat, H. D. dan Hasibuan, N. 2021. *Pelatihan pemanfaatan Sains dan Teknologi dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Masyarakat Desa Sibio-Bio*. Jurnal

- Pengabdian kepada Masyarakat Radisi, 1(2); 41–49.
- Jamun, Y.M. 2019. *Pelatihan Keterampilan Dasar Komputer Dan Teknologi Informasi Bagi Perangkat Desa Pong Lengor, Kecamatan Rahong Utara, Kabupaten Manggarai*. Randang Tana, Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2(2); 146-152.
- Johan, A.N., Ngafif, A., 2021. *Pelatihan Komputer MS Office Bagi Remaja Anggota Karang Taruna di Desa Polowangi Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo*. Surya Abdimas, 5; 54–58.
- Wirawan,R. Agussalim, P.D.M, Nur, M.A. 2023. *Pelatihan Komputer Bagi Aparat Desa Tonglo Dalam Meningkatkan Kinerja dan Kemampuan Penyusunan Adminstrasi Desa*. JURPIKAT, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4; 191–200.
- Rainer Christi, S.N., 2022. *Pelatihan Pemanfaatan Teknologi di Era Digital*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 1.
- Ranade, P., Londhe, S., & Mishra, A. 2015. *Smart Villages Through Information Technology - Need of Emerging India*. IPASJ Int. J. Inf. Technol, 3(7); 1–6.
- Rendy, A., & Emillia, O. 2019. *Desa Digital: Potensi dan Tantangannya*. Buletin APBN, IV(8); 8–11.
- Riadi, A., Ibrahim, I., Muzakkir, I., 2019. *PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Desa Makarti Jaya Kecamatan Taluditi*. CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2; 167–173.
- Somwanshi, R. (2016). Study and development of village as a smart village. Int. J. Sci. Eng. Res, 7(6); 395–408.
- Suyitno, S. 2020. *Pelatihan Komputer bagi Perangkat Desa dan Karang Taruna Desa Balorejo, Kecamatan Bonorowo, Kabupaten Kebumen*. Community Empowerment, 5; 41 45.