

PEMBINAAN PEGAWAI DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PELAYANAN INFORMASI YANG EFEKTIF DAN EFISIEN DI KANTOR GUBERNUR BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT, KECAMATAN MEDAN TIMUR, KOTA MEDAN, SUMATERA UTARA

Marlina Tampubolon¹, Ricki Asi Erwindo Siahaan², Dwi Pebrina Sinaga³, Rani Rakaiwi⁴,
Muhammad Huda Firdaus⁵, Winnery L. Habeahan⁶

^{1,2,3,4,5,6}Akademi Informatika dan Komputer Medicom, Medan, Indonesia

email: marlinatampubolon08090@gmail.com

Received : 23 Mei 2022 ; Revision: 25 Mei 2022 ; Accepted : 28 Mei 2022 ; Publish : 30 Mei 2022

ABSTRAK

Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk melakukan Pembinaan Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelayanan yang Efektif dan Efisien di Kantor Biro Kesejahteraan masyarakat. Pembinaan dan pengembangan tentang pemanfaatan Teknologi Informasi bertujuan untuk mensosialisasikan serta memberdayakan pegawai untuk mendapatkan pengetahuan serta kemampuan menggunakan media teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik, dalam hal ini dimaksudkan agar pelayanan Informasi Publik dapat dengan cepat, tepat, dan efisien untuk diberikan kepada masyarakat. Pembinaan ini dikaitkan dengan bagaimana pelayanan informasi (pegawai) diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat tersaji dengan baik, tepat waktu, tepat guna dan tepat sasaran apalagi di masa pandemi covid 19 yang saat ini masih berlanjut. Pemanfaatan komputer dalam pegawai banyak dipengaruhi oleh sikap masyarakat sebagai pengguna. Pegawai yang akan dilakukan pembinaan adalah Pegawai yang berada di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat yang berjumlah 20 orang. Ketersediaan para akademisi Amik Medicom dalam memberikan ceramah pembinaan tentang pemanfaatan Teknologi Informasi, antusiasme peserta, dukungan kepala bagian kantor Biro kesejahteraan rakyat terhadap pelaksanaan kegiatan dan dana pendukung dari Amik Medicom mendukung terlaksananya kegiatan ini. Adapun yang menjadi kendala adalah keterbatasan waktu untuk pembinaan. Pembinaan ini bermanfaat bagi peserta antara lain dapat memahami dan mengembangkan kemampuan dalam memanfaatkan Teknologi informasi sebagai sarana mendapatkan informasi yang efektif, efisien dan tepat waktu.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pengabdian masyarakat adalah salah satu kegiatan dari tri dharma pendidikan yang harus dilakukan di pendidikan tinggi. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun. Secara umum program ini dirancang oleh berbagai Universitas atau Institut yang ada di Indonesia untuk memberikan kontribusi nyata bagi bangsa Indonesia, khususnya dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan bangsa Indonesia. Kegiatan Pengabdian Masyarakat menjadi salah satu bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sesuai dengan itu, Akademi Informatika dan

Komputer Medicom memiliki program kerja Pengabdian Kepada Masyarakat khususnya Program Studi Komputerisasi Akuntansi dalam penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kegiatan ini sudah menjadi kewajiban dan merupakan agenda kegiatan rutin setiap tahun sebagai tanggung jawab dan pengabdian kepada masyarakat. Pada tahun ini program studi memilih topik “Pembinaan Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelayanan informasi yang Efektif dan Efisien di Kantor Gubernur Biro Kesejahteraan Rakyat, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

Kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh dosen program studi Manajemen Informatika sangat memenuhi dan layak untuk kegiatan pengabdian masyarakat ini. Transfer ilmu diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat.

Pengabdian Pada Masyarakat cenderung memberikan pembinaan dan masukan kepada masyarakat dalam hal ini mewujudkan pengolahan dan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana kepada masyarakat. Pembinaan ini dikaitkan dengan bagaimana pelayanan informasi kepada masyarakat yaitu bagaimana mengupayakan agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat tersaji dengan baik, tepat waktu, tepat guna dan tepat sasaran apalagi jika dikaitkan dengan teknologi informasi yang semakin maju dewasa ini, dan di masa pandemi covid 19 yang saat ini masih berlanjut maka niscaya pelayanan informasi menjadi suatu kebutuhan penting dan mendasar.

Para Dosen yang memberikan pembinaan sudah berpengalaman dalam mengembangkan informasi dan kiat yang dapat digunakan untuk mempunyai keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Dengan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, kiranya materi yang disampaikan dapat berguna bagi masyarakat Lingkungan kec Medan Johor. Kami menyadari kegiatan ini belum maksimal sehingga usulan yang bersifat membangun sangat kami harapkan agar dikemudian hari dapat melaksanakan kegiatan yang lebih baik dan bermanfaat. Mengingat pentingnya hal tersebut, maka bentuk pengabdian dilakukan dengan memberi ceramah dan tanya jawab dengan judul sebagai berikut: *Pembinaan Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelayanan informasi yang Efektif dan Efisien di Kantor Gubernur Biro Kesejahteraan Rakyat, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.*

TINJAUAN LITERATUR

Teknologi Informasi Publik

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, sosial dan lain nya.

Di tengah Pandemi COVID-19, berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta terus berupaya untuk menjadi lembaga pemerintah yang informatif dengan memberikan pelayanan informasi publik yang akuntabel dan transparan. Berbagai inovasi terus dilakukan, diantaranya dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi (IT) sehingga menjadi lebih cepat, akurat dan terpercaya. Sebagai bentuk adaptasi era normal baru (new normal) pandemi

COVID-19, telah diterbitkan Peraturan Menteri (Permen) PUPR No. 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik yang memiliki kekuatan hukum lebih tinggi dan mengatur SOP yang lebih lengkap, lebih aplikatif hingga ke tingkat UPT/balai dan Surat Edaran Sekjen No. 8 Tahun 2020 tentang SOP Layanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Secara Daring Selama Masa Penanganan COVID-19. Di lingkungan Kementerian PUPR sendiri terus menyempurnakan laman eppid.pu.go.id, sehingga pemohon dapat mengetahui progres permohonan informasi. Juga menambah laman informasi seputar COVID-19 yang menghimbau untuk senantiasa menerapkan protokol kesehatan dalam Pelayanan Informasi Publik (PU NET 6/10/2020).

Pemanfaatan teknologi informasi juga dilakukan melalui kolaborasi dengan beberapa pihak yakni penyebarluasan informasi Keterbukaan Informasi Publik melalui Perguruan Tinggi. “Dalam pengembangan aplikasi informasi, kami berkolaborasi dengan Direktorat Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri, pemerintah daerah, perbankan dan 20 asosiasi pengembang dengan 15.000 pengembang untuk aplikasi Sistem Informasi KPR Subsidi Perumahan – SIKASEP ,” tutur Anita. Pemanfaatan Media Sosial sebagai platform yang sangat efektif dan efisien, saat ini juga patut dioptimalkan.

Penerapan TI tidak hanya hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus dibutuhkan. Sebagai contoh pengajuan perijinan, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat ijin mengemudi (SIM) maupun informasi profile daerah. Seperti halnya perusahaan, pemerintah menghadapi masalah dalam penerapan TI. Seperti yang dikemukakan Morgan (1996) dalam Syam (1999).

Dalam Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007) Yogyakarta, tanggal 24 November 2007 D - 3 optimistik pengguna bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat untuk mengatasi masalah atau pekerjaannya (Triandis, 1971).

Pemanfaatan komputer dalam masyarakat banyak dipengaruhi oleh oleh sikap masyarakat sebagai pengguna.

Iqbaria (1994), Nelson (1996), Luthans (1995) juga menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Beberapa penelitian lain telah mengidentifikasi indikator penerimaan TI, dimana secara umum diketahui bahwa penerimaan TI dilihat dari penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan komputer (DeLone,1981; Soh.et.al, 1992) dan ada juga yang melihat dari aspek kepuasan pengguna (Montazemi,1988;Raymond,1985,1990; Soh.et.al,1992; Thong.et.al,1992 dalam Iqbaria.et.al,1997).

Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan TI.

Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (ease of use) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam.et.al (1992) intensitas penggunaan dan interaksi

antara pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Dengan demikian dapat di pahami reaksi dan persepsi pengguna TI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pengguna atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaa TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan TI. Teori psikologis menjelaskan prilaku pengguna komputer, yaitu berlandaskan pada kepercayaan (belief), sikap (attitude), intensitas (intention) dan hubungan prilaku pengguna (user behavior relationship). Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.



Gambar 1. Pengarsipan dan Penginputan data

TARGET DAN LUARAN

Target dan luaran dari pelaksanaan pengabdian pada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- Implementasi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi pada unsur pengabdian pada masyarakat.
- Memberikan sumbangan pemikiran dan transfer ilmu kepada Pegawai khususnya pegawai yang ada dikantor Biro Kesejahteraan Rakyat.
- Memperkenalkan lebih dekat Akademi Informatika dan Komputer Medicom khususnya program studi Manajemen Informatika
- Sebagai forum untuk bertukar pikiran antara pihak pagawai dengan perguruan tinggi dalam hal mempersiapkan pembinaan yang dilaksana kan dikantor Biro Kesejahteraan Rakyat.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan PPM adalah dengan melakukan ceramah terhadap masyarakat dan kemudian dilanjutkan dengan tanya jawab antara Dosen dengan Masyarakat berkaitan dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mewujudkan pengolahan dan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana kepada masyarakat. Pembinaan ini dikaitkan dengan bagaimana pelayanan informasi kepada masyarakat yaitu bagaimana mengupayakan agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat tersaji dengan baik, tepat waktu, tepat guna dan tepat sasaran.



Gambar 2. Foto di Depan Kantor Gubernur Biro Kesejahteraan Rayat Kec. Medan Timur, Sumatera Utara



Gambar 3. Foto Bersama Tim PKM



Gambar 4. Foto Bersama Tim PKM

HASIL DAN EVALUASI

Hasil dan luaran yang dicapai mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- a. Keberhasilan target jumlah peserta pelatihan
Target peserta direncanakan sebelumnya adalah Pegawai Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat berjumlah 20 orang. Dapat dikatakan target peserta tercapai.
- b. Ketercapaian tujuan pelatihan Ketercapaian tujuan ceramah secara umum sudah baik, namun keterbatasan waktu yang disediakan mengakibatkan tidak semua materi dapat disampaikan secara detil. Namun dilihat dari tanggapan para peserta tanya jawaban atas kasus yang diberikan, maka dapat disimpulkan tujuan kegiatan ini dapat tercapai.
- c. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan Ketercapaian target materi pada kegiatan PPM ini cukup baik, karena materi telah dapat disampaikan secara keseluruhan dengan metode ceramah, dan tanya jawab atas contoh kasus.
- d. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi Kemampuan peserta dalam penguasaan materi masih kurang dikarenakan waktu yang singkat dalam penyampaian materi dan kemampuan peserta yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan jumlah materi yang banyak hanya disampaikan dalam waktu dua hari sehingga tidak cukup waktu bagi peserta untuk memahami dan
- e. mempraktekkan secara lengkap semua materi yang diberikan. Secara keseluruhan kegiatan ceramah tentang Pembinaan Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk pelayanan informasi yang Efektif dan Efisien di Kantor Gubernur Biro Kesejahteraan Rakyat, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara dapat dikatakan berhasil, selain dari keempat komponen di atas, juga dapat dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti ceramah tersebut.

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan dan hasil kegiatan, berikut faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan PPM.

Faktor pendukungnya adalah tersedianya akademisi yang memadai di Akademi Informatika dan Komputer Medicom, antusiasme para peserta terhadap pelatihan ini, yang menyambut baik pelaksanaan kegiatan pelatihan dan membantu tim PPM mengorganisasikan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan, serta ketersediaan dana pendukung dari AMIK MEDICOM guna penyelenggaraan kegiatan PPM ini. Faktor penghambatnya adalah waktu pembinaan tidak cukup.

SIMPULAN

Berdasarkan Pengabdian yang dilakukan, Program pembinaan dengan metode ceramah diselenggarakan dengan baik dan berjalan lancar sesuai dengan rencana kegiatan yang telah disusun meskipun belum semua peserta menguasai dengan baik materi yang disampaikan. Kegiatan ini mendapat sambutan sangat baik terbukti dengan keaktifan peserta mengikuti ceramah dan antusias mereka dalam tanya jawab dan tidak meninggalkan tempat sebelum waktu berakhir.



REFERENSI

- Davis FD.1989. "Perceived Usefulness, Perceived ease of use of Information Technology".
Management Information System Quarterly, 21(3)
- De Lone. 1981. "Small size and Characteristic computer use" Management Information System
Quarterly, 5, p.p.65-77.
- Igbaria M,. 1994. "An Examination of the Factors Contributing to Micro Computer Technology
Acceptance". Journal of Information system, Elsiever Science, USA
- Thomson.1991, "Information Technology and auditing. Cengage Learning, USA