

JURNAL PLAKAT

Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat

ISSN: 2714-5239 (Online); ISSN : 2686-0686 (Print)

Volume 2 No. 2 Desember 2020



Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Pembuatan Website Desa di Desa Loa Duri Ulu

Aji Ratna Kusuma¹, Muhammad Risal²^{1,2} *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman*¹email: ratnakusuma4354@gmail.com, ²email: muhammadrisal2012@gmail.com**Abstrak**

Keterbukaan informasi, akses layanan publik, dan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan publik merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi pemerintah, termasuk pemerintah desa. Tantangan dalam mengatasi tiga persoalan tersebut menjadi kunci untuk menjadi desa yang maju dan inovatif. Kegiatan PkM ini dilaksanakan dalam upaya untuk mengatasi tantangan tersebut. Melalui metode FGD dan coaching, hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan portofolio dari website desa yang informatif dan berisi layanan publik yang bisa diakses secara online.

Kata Kunci: keterbukaan informasi, layanan publik, kapasitas sumber daya manusia, website desa

Abstract:

The openness of information, access to public services, and the capacity of human resources in providing public services are essential things that must be possessed by every government organization, including the village government. Challenges in overcoming these three problems are the key to becoming a developed an innovative village. This PkM activity was carried out to overcome these challenges. Through the FGD and coaching methods, the results of the actions showed an increase in the quality of human resources and portfolios from village websites that were informative and contained public services that could be accessed online.

Keyword: openness of information, public services, capacity of human resources, villages website

Submitted: 30 Oktober 2020 Revision: 13 November 2020 Accepted: 3 Desember 2020

Desa Loa Duri Ulu merupakan salah satu desa di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara, tepatnya di Kecamatan Loa Janan. Meskipun berada pada wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara, Desa Loa Duri Ulu sendiri lebih dekat dengan Kota Samarinda secara geografis kewilayahan. Kondisi ini juga menyebabkan adanya percepatan pembangunan yang terjadi di desa sehingga menjadikan Desa Loa Duri secara sosial masyarakat tidak menjadi desa yang tertinggal.

Secara kondisi demografis, pada tahun 2019 jumlah penduduk Desa Loa Duri Ulu sebanyak 8338 orang dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 2494. Sebaran jumlah penduduk yang dapat dikategorikan sebagai pemuda sebanyak 2365 orang. Secara sosial budaya, kondisi demografis masyarakat didominasi oleh warga yang beragama islam (6396 orang), kristen protestan (1708 orang), kristen katolik (648 orang) dan khong hu chu (10 orang). Dilihat dari segi etnis, Desa Loa Duri Ulu memiliki kondisi etnis yang multikultural dimana tidak ada satu etnis yang mendominasi. Sebaran etnis yang jumlahnya mencapai 900-1000 orang terdiri dari Banjar, Bugis, Buton, Jawa, Kutai, dan Toraja (Pemdes Loa Duri Ulu, 2020).

Berdasarkan kondisi demografis dan sosial budaya masyarakat yang ada, penting bagi pemerintah desa untuk memberikan informasi mengenai kondisi desa kepada masyarakat, baik itu kegiatan pemerintah desa maupun keterbukaan informasi yang terkait dengan anggaran dan pembangunan desa. Melihat kondisi tingkat pendidikan masyarakat desa, sebagian besar masyarakat desa sudah berpendidikan. Dengan asumsi yang demikian, maka dapat diartikan masyarakat sudah memiliki kemampuan untuk membaca, menulis dan menelaah informasi dengan baik sehingga keberadaan website desa yang informatif dan layanan publik yang dapat diakses secara daring menjadi satu kebutuhan bagi masyarakat.

Terkait dengan keterbukaan informasi publik dan layanan publik yang dapat diberikan oleh desa, Desa Loa duri Ulu belum memiliki website yang dapat menjadi sarana informasi bagi publik dan belum ada layanan publik desa yang dapat diakses secara online oleh warga. Oleh karena itu, keberadaan media informasi dan layanan publik yang mudah dijangkau secara daring menjadi satu kebutuhan yang saat ini sifatnya *urgent*, terutama jika melihat kondisi masyarakat desa yang saat ini hampir semuanya memiliki *smartphone* atau telepon genggam pintar (Setiaman, Sugiana, & Mahameruaji, 2013). Keberadaan masyarakat

yang sudah melekat teknologi membuka peluang bagi desa untuk dapat lebih mengenalkan kondisi desa kepada masyarakat secara langsung bahkan hingga keluar wilayah desa (Windyaningrum & Rubiyasih, 2016). Namun yang menjadi masalah adalah belum siapnya perangkat desa baik secara SDM maupun infrastruktur guna menunjang keberadaan media informasi dan layanan publik yang sifatnya *online* tersebut.

Saat ini, Desa Loa Duri Ulu termasuk salah satu desa yang terdampak pandemi Covid-19 atau korona. Kondisi pandemi menyebabkan adanya pembatasan sosial maupun pembatasan fisik yang menyebabkan masyarakat tidak bisa bergerak secara leluasa termasuk dalam hal mendapatkan pelayanan publik yang biasa dilakukan secara tatap muka. Kondisi ini semakin menguatkan argumentasi bahwa masyarakat memang membutuhkan layanan publik yang bisa diakses secara mudah oleh masyarakat tanpa harus bersusah payah berhadapan dengan model birokrasi pemerintahan yang rigid dan harus bertatap muka. Kebutuhan akan informasi terkait situasi desa juga menjadi satu permasalahan yang khusus dimana masyarakat sangat mudah menerima informasi yang tidak resmi atau hoax yang banyak beredar di media sosial dan media pesan instan seperti Whattapp terkait dengan kondisi desa. Dengan adanya sumber informasi resmi dari pemerintah berupa pemberitahuan melalui website dan media sosial resmi desa, maka upaya menangkis hoax atau informasi yang tidak resmi bisa dicegah dan dapat juga berfungsi sebagai data pembanding dari informasi yang diterima oleh warga desa secara sepihak. Media webiste desa juga dapat menjadi media informasi terkait potensi desa (Ahsan & Aziz, 2018).

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Loa Duri Ulu saat ini adalah ketiadaan media informasi yang memadai sebagai bentuk keterbukaan informasi publik. Belum adanya media informasi yang memadai juga membuat desa belum bisa menginformasikan mengenai keadaan desa maupun mempromosikan desa kepada masyarakat secara luas. Permasalahan lainnya adalah belum tersedianya layanan publik yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat desa, terutama di tengah masa pandemi seperti saat ini dimana masyarakat diwajibkan untuk menjaga jarak secara fisik dan sosial. Selain itu, permasalahan lainnya adalah kapasitas SDM yang belum sepenuhnya memiliki kemampuan dalam hal teknologi informasi sehingga perlu dilakukan peningkatan kapasitas dalam melaksanakan pelayanan di tengah masyarakat yang semakin modern. Apa yang menjadi

permasalahan pada mitra PkM (Pemerintah Desa Loa Duri Ulu) sebagaimana yang diungkapkan di atas merupakan permasalahan yang saat ini sifatnya urgent atau sangat penting untuk dicarikan jalan keluar.

Metode

Dalam melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) berupa peningkatan layanan informasi serta layanan publik berbasis daring di Desa Loa Duri Ulu, maka pelaksana PkM akan melakukan pendampingan dan pelatihan terhadap perangkat desa terkait dengan pembuatan website desa dan layanan publik berbasis website desa di Desa Loa Duri Ulu. Uraian metode pendekatan yang akan dilakukan guna menyelesaikan permasalahan mitra PkM berdasarkan solusi yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

1. Terkait dengan ketersediaan website desa yang informatif, maka pendekatan yang dilakukan oleh pelaksana PkM adalah dengan memberikan pendampingan pembuatan website desa, mulai dari merancang isi hingga pendaftaran website agar bisa dionlinekan dan bisa diakses oleh masyarakat. model pendampingan yang digunakan dalam kegiatan adalah coaching. Coaching merupakan metode yang bertujuan untuk tercapainya aktualisasi diri seseorang dengan memfasilitasi proses pembelajaran dan pengembangan dalam rangka mengoptimalkan potensi pada orang tersebut (Rahmah & Muhliansyah, 2020). Pendampingan dilakukan kepada perangkat desa serta tim teknis yang memiliki tupoksi atau ditunjuk oleh Kepala Desa sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap konten atau isi website desa.
2. Terkait dengan layanan publik yang sifatnya online, ini memiliki keterkaitan dengan sudah tersedianya website desa. Metode pendekatan yang digunakan oleh pelaksana PkM adalah dengan membuat rancangan dan SOP pelayanan publik yang sifatnya daring serta membuat link formulir yang nantinya akan diisi oleh warga secara online sesuai dengan jenis layanan publik yang tersedia di desa. Semua informasi terkait layanan publik dan akses terhadap layanan publik yang tersedia di desa akan dapat diakses secara mobile oleh masyarakat. Dalam praktiknya akan ada portal pelayanan publik di website desa.

3. Terkait dengan menciptakan aparatur pemerintah desa yang mampu memberikan layanan publik prima baik offline dan online, maka pelaksana PkM melakukan pendekatan berupa kegiatan peningkatan kapasitas kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan publik yang prima serta peningkatan kapasitas SDM berupa pembangunan dan pemeliharaan website pemerintah yang berkelanjutan yang dilakukan dalam bentuk pendampingan dan pelatihan teknis. Kegiatan dilakukan dalam bentuk *Focus Group Discussion/FGD* terbatas bersama dengan perangkat desa. Metode FGD ini memiliki karakteristik utama yaitu menggunakan data interaksi yang dihasilkan dari diskusi diantara para partisipannya. Kekuatan utama metode FGD terbukti dapat memberikan data yang lebih mendalam, lebih informatif, dan lebih memiliki jika dibandingkan dengan berbagai metode lainnya (Afiyanti, 2008).

Partisipasi mitra dalam kegiatan pelaksanaan program PkM ini adalah sebagai objek PkM dimana pelaksana PkM memberikan pendampingan dan bantuan teknis kepada mitra dalam membangun website desa yang informatif dan mampu memberikan layanan publik secara daring/*online* sebagai bentuk inovasi layanan publik di masa pandemi Covid-19.

Evaluasi dari pelaksanaan kegiatan PkM ini dilakukan dengan melihat output dari tiga kegiatan utama yang dilakukan. Evaluasi juga dilakukan dengan melihat keberlanjutan dari hasil implementasi output yang telah dilakukan selama satu tahun ke depan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini dilakukan dengan model *Focus Group Discussion* (FGD) dan pelatihan serta demonstrasi. Kegiatan PkM ini dilaksanakan dalam dua kali kegiatan terpisah dimana pada kegiatan pertama dilakukan dengan model FGD bersama perangkat desa. Kegiatan PkM ini dilaksanakan di Gedung Balai Pertemuan Umum Kantor Desa Loa Duri Ulu, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara. Kegiatan PkM sebelum FGD dan pelatihan dimulai dengan melakukan observasi lapangan guna mendapatkan analisis situasi dan kondisi riil agar dapat digunakan dalam tahap penyusunan rencana kerja PkM yang sesuai. Kegiatan observasi lapangan ini dilakukan guna untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di Loa Duri Ulu, terkait dengan informasi dan

pelayanan publik desa, sehingga dapat diperoleh solusinya dengan kegiatan PkM yang dilaksanakan oleh Program MAP FISIP Universitas Mulawarman. Adapun Tim PkM yang melakukan kegiatan observasi ini adalah Muhammad Risal, S.IP dan Alfi Haryadi, S.Kom dengan arahan dari Team Leader PkM, Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si.



Gambar 1. Observasi Lapangan Tim PkM (Risal, 2020)

Kegiatan observasi lapangan tersebut menghasilkan kesepakatan hasil diskusi dengan Kepala Desa Loa Duri Ulu dan Sekretaris Desa Loa Duri Ulu serta beberapa perangkat desa lainnya yaitu sepakat untuk melaksanakan FGD guna meningkatkan kapasitas dan kapabilitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 serta akan mendukung pembuatan website layanan publik desa berbasis daring untuk memperluas jangkauan pelayanan publik desa hingga ke wilayah terjauh. Kegiatan observasi lapangan dilaksanakan dua kali, yaitu pada tanggal 20 Juli 2020 dan 27 Juli 2020

Dalam melaksanakan FGD guna meningkatkan kapasitas dan kapabilitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 dilakukan dengan cara tatap muka dimana dalam pelaksanaannya menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti mewajibkan peserta FGD cuci tangan sebelum masuk ruangan, menggunakan masker, menjaga jarak aman dalam ruangan, sirkulasi udara yang lancar, serta tidak bersentuhan secara fisik. Kegiatan FGD dimulai dengan pembukaan dan sambutan oleh Kepala Desa Loa Duri Ulu. Setelah itu acara FGD dimulai dengan penyampaian materi terkait pelayanan publik prima yang disampaikan oleh Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si. setelah penyampaian

materi, dilakukan diskusi dan tanya jawab antara peserta dan pemateri. Adapun peserta yang mengikuti kegiatan FGD ini tidak hanya terbatas pada perangkat desa di lingkup Kantor Desa Loa Duri Ulu saja namun juga melibatkan Kepala Dusun/Ketua RW setempat. Jumlah peserta FGD sendiri mencapai 20 orang. Diskusi berjalan dengan hangat dan banyak pertanyaan-pertanyaan menarik yang disampaikan oleh perangkat desa kepada pemateri, khususnya bagaimana memberikan pelayanan publik yang prima di tengah kondisi pandemi yang mewajibkan banyak warga untuk tidak keluar rumah dan beberapa perangkat desa harus bekerja dari rumah. Kegiatan FGD dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus 2020. FGD dimulai tepat pukul 9.30 WITA dan berakhir pada jam 13.00 WITA.



Gambar 2. Pelaksanaan FGD PkM

Kegiatan PkM yang kedua adalah membangun website layanan publik desa. Dalam membangun website layanan publik desa Loa Duri Ulu dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Pembuatan desain tampilan atau *layout* website
2. Melakukan pemrograman website
3. Pengumpulan data-data yang dibutuhkan guna ditampilkan dan dibuatkan form layanan publiknya. Data-data yang dibutuhkan seperti SOP Layanan, Format Surat, dan lain sebagainya.
4. Melakukan percobaan Web

Pelaksanaan kegiatan PkM kedua dilakukan dalam 1 hari yaitu pada tanggal 28 Agustus 2020. Kegiatan ini dilakukan oleh 2 anggota tim pengabdian Program MAP FISIP Universitas Mulawarman, dengan pembagian kerja sebagai berikut:

Muhammad Risal, S.IP dan Alfi Haryadi, S.Kom bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan website yang akan dirancang, perancangan tampilan atau layout web, pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk membangun web layanan publik desa, dan melakukan web hosting. Proses ini dilakukan dengan diskusi langsung bersama perangkat Desa Loa Duri Ulu guna memastikan perancangan web sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Website yang dirancang nantinya dapat dikelola dengan baik oleh pihak yang berwenang dan diakses secara online oleh warga dengan memanfaatkan fasilitas internet yang memadai.

Alfi Haryadi, S.Kom bertugas untuk membuat dan menyiapkan bahan pelatihan yang akan diberikan kepada masing-masing peserta. Pada pelaksanaannya tim akan memberikan pemaparan materi dengan metode penjelasan slide dan pelatihan kepada peserta terkait teknis pembuatan website.

Alfi Haryadi, S.Kom dan Muhammad Risal, S.IP menyiapkan website sesuai dengan rancangan yang telah disiapkan sebelumnya. Pada pelaksanaannya tim akan mendemonstrasikan website yang telah dirancang dan pelatihan mengenai cara pengelolaan web dengan praktek langsung oleh peserta.

Kegiatan ditutup oleh Kepala Desa Loa Duri Ulu dengan menyampaikan terima kasih atas kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari Program MAP FISIP Universitas Mulawarman kepada perangkat desa dan juga terbuka menerima kegiatan lainnya dari dosen Program MAP FISIP Universitas Mulawarman yang memiliki dampak positif bagi peningkatan kemampuan perangkat/aparat desa dalam meningkatkan mutu dari program-program dan kegiatan Desa setempat.

Layanan publik di tingkat desa merupakan garda terdepan dalam pelayanan publik di tingkat masyarakat yang berjenjang secara birokratis. Warga biasanya menggunakan layanan publik desa untuk mengakses layanan-layanan yang disediakan oleh desa semisal membuat surat keterangan dan yang lain sebagainya. Pandemi Covid-19 yang melanda hampir seluruh wilayah di Indonesia, tidak terkecuali Desa Loa Duri Ulu, yang membuat banyak batasan sosial

bagi antar masyarakat membuat banyak masyarakat desa sedikit banyak belum adaptif dengan perubahan kondisi sosial untuk berhubungan, terutama dalam mengakses layanan publik desa yang sebelum masa pandemi banyak dilakukan dengan cara tatap muka/bertemu langsung. Bukan hanya masyarakat saja yang gagap terhadap perubahan sosial yang diakibatkan oleh adanya pandemi, namun juga perangkat desa. terutama bila dikaitkan dengan bekerja dari rumah. Sebelum masa pandemi tiba, masih ada perangkat desa yang belum memiliki pengetahuan yang cukup banyak terkait dengan bagaimana memberikan layanan publik yang prima dan mampu memuaskan masyarakat desa. Masyarakat Desa Loa Duri Ulu juga memiliki harapan agar layanan publik desa dapat dijangkau dengan mudah. Hal ini terkait dengan beberapa wilayah desa yang secara geografis terletak agak jauh dari pusat pemerintahan desa dan sebagian wilayah juga dipisahkan oleh Sungai Mahakam sehingga untuk akses ke layanan publik desa secara tatap muka memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Hal ini terungkap pada saat sesi FGD dilaksanakan melalui kegiatan FGD ini pula, pemerintah desa, melalui kepala desa langsung memberikan jalan keluar setelah mendapatkan masukan dari pemateri di FGD.

Yang kedua adalah adanya peningkatan pengetahuan perangkat desa setelah mendapatkan materi melalui kegiatan FGD yang dilaksanakan. Hal ini terlihat dari antusiasme dalam tanya jawab serta penyelesaian kasus-kasus yang sering mereka hadapi ketika memberikan layanan kepada masyarakat yang mana jalan keluar dari kasus-kasus tersebut diberikan secara gamblang oleh pemateri FGD dan mudah dipahami oleh perangkat desa.

Yang ketiga adalah pemanfaatan teknologi dalam memberikan layanan prima dan cepat kepada masyarakat. Hasil dari FGD ini memberikan rekomendasi kebijakan terkait layanan publik yang akan bisa diakses oleh masyarakat secara daring maupun dilakukan secara kolektif melalui ketua RW atau Kepala Dusun setempat. Pemanfaatan teknologi juga akan dirintis melalui launching website layanan publik desa yang dibangun bersama dengan Program MAP FISIP Universitas Mulawarman sebagai bentuk PkM kepada masyarakat Desa Loa Duri Ulu.

Setelah pengabdian ini dapat diketahui bahwa layanan publik yang prima mutlak dimiliki oleh perangkat desa demi efektifitas, efisiensi dan tingkat kepuasan yang tinggi di masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui PkM juga dihasilkan komitmen oleh

pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas layanan dan menggunakan teknologi informasi sebagai alat bantu dalam memudahkan pemberian layanan publik kepada masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilakukan dan telah dievaluasi dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan kapasitas SDM desa dalam pemberian layanan publik di tingkat desa. Para peserta mendapatkan insight baru dari kegiatan pengabdian yang sudah dilaksanakan mengenai bagaimana pelayanan publik yang baik dan melayani, terutama pelayanan publik desa saat masa pandemi covid-19. Selain itu, keberadaan formulasi website desa yang sudah diberikan melalui kegiatan *coaching* membuat Pemerintah Desa Loa Duri Ulu memiliki rancangan website yang memuat dan memfasilitasi layanan publik di tingkat desa dan akan segera diluncurkan pada tahun anggaran 2021.

Daftar Referensi

- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i1.201>
- Ahsan, M., & Aziz, A. (2018). Implementasi Media Online (Website) Sebagai Publikasi Potensi Desa Sidodadi Melalui Pemberdayaan Karang Taruna. *Martabe : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 36. <https://doi.org/10.31604/jpm.v1i2.36-41>
- Pemdes Loa Duri Ulu. (2020). *Profil Desa Loa Duri Ulu Tahun 2020*. Loa Duri Ulu: Pemerintah Desa Loa Duri Ulu.
- Rahmah, D. D. N., & Muhliansyah. (2020). PELATIHAN COACHING MODEL GROW UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA ORGANISASI. *Jurnal Plakat*, 2(1).
- Setiawan, A., Sugiana, D., & Mahameruaji, J. N. (2013). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jkk.v1i2.6044>
- Windyaningrum, R., & Rubiyasih, A. (2016). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pengembangan Sistem Informasi Desa Pada Website Pemerintah Desa. In *Indonesia yang Berkeadilan Sosial tanpa Diskriminasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.