

## PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Annahl Riadi<sup>1</sup> Iskandar Ibrahim<sup>2</sup> Irvan Muzakkir<sup>3</sup>

### **Keywords :**

Kinerja;  
Pelayanan;  
Komputer;  
Desa.

### **Correspondensi Author**

Teknik Informatika  
Email:  
annahriadi@gmail.com

### **History Artikel**

Received: 16-September-2019;  
Reviewed: 02-Oktober-2019;  
Accepted: 10-Oktober-2019;  
Available Online: 16-Desember-2019;  
Published: 10-Februari-2020;

**Abstrak.** Tujuan PKM untuk memberikan pelatihan penataan administrasi desa dan cara mengoperasikan program-program komputer yang sesuai untuk mendokumentasikan data desa serta diberikan beberapa fasilitas perangkat komputer. Metode dalam kegiatan ini adalah metode ceramah penyuluhan dan praktek pelatihan mengoperasikan perangkat komputer dengan didampingi oleh tim pengusul dan mahasiswa. Adapun Tahapan Kegiatan dilaksanakan yaitu workshop dan pelatihan pengelolaan administrasi desa. Kedua, menyediakan perangkat komputer beserta printer scanner untuk mendukung mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, melaksanakan workshop dan pelatihan pengoperasian komputer serta penggunaan internet dan pemanfaatan media sosial. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan Perangkat desa terampil menggunakan komputer, Data dan administrasi desa tertib, lengkap dan akurat, serta data desa tersedia dalam soft file dan print out sehingga pelayanan menjadi cepat dan menghasilkan pelayanan prima. Hasil kegiatan ini mampu menunjukkan adanya peningkatan signifikan 90% dalam hal pengetahuan administrasi desa dan kemampuan mengoperasikan Komputer dan penggunaan internet sehingga administrasi desa tertib dan aparat desa mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## PENDAHULUAN

Desa Makarti Jaya merupakan desa yang kehidupan masyarakatnya sebagian besar mengandalkan mata pencaharian pada Sektor Pertanian dan Perkebunan, karena itu potensi yang bisa diambil dari desa tersebut adalah banyaknya lahan pertanian yang masih memadai sehingga membuat masyarakat setempat kebanyakan memilih Sektor Pertanian dan Perkebunan. Desa Makarti Jaya pada awalnya adalah Desa Eks Transmigrasi Yang terbentuk pada Tahun 2002. Luas Desa Makarti Jaya Sekitar 9,07. Desa Makarti Jaya merupakan desa percontohan dari desa-desa yang ada di Kecamatan Taluditi Kabupaten Pohuwato dan juga merupakan daerah otonom desa dengan jumlah penduduk 987 jiwa yang

terdiri dari 519 jiwa penduduk laki-laki dan 468 jiwa perempuan. Seiring dengan penambahan Penduduk maka pada Tahun 2011 yang semula hanya 4 Dusun menjadi 5 Dusun, yakni: Dusun Jaya karsa, Dusun Laonggo, Dusun Makmur Jaya, Dusun Rejomulyo dan Dusun Mekarsari (Anonim, 2018).

Desa Makarti Jaya termasuk kategori Desa Berkembang atau bisa disebut sebagai Desa Madya yang merupakan Desa potensial menjadi Desa Maju, yang memiliki potensi sumber daya sosial, ekonomi, dan ekologi tetapi belum mengelolanya secara optimal untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa, kualitas hidup manusia dan menanggulangi kemiskinan (Majid, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, Pemberdayaan Masyarakat Desa adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, ketrampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai (Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, 2017). Dalam PKM ini akan dilaksanakan peningkatan kinerja dan pemberdayaan kepada Aparat Desa terlebih dahulu. Karena pemerintah desa merupakan ujung tombak (Garvera, 2018) dan termasuk suatu organisasi yang terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintah desa merupakan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh sebab itu aparat desa dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga sesuai dengan harapan masyarakat (Kusnendar, 2018)

Di Desa Makarti Jaya, banyak kendala yang dihadapi aparat pemerintah desa dalam upaya memberikan pelayanan pada masyarakatnya. Satu diantaranya yang kini menonjol adalah hambatan yang terkait dengan kurangnya pengetahuan dan keterampilan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya aplikasi program komputer yang mendukung. Selain itu, administrasi yang tidak terstruktur mengakibatkan pelayanan menjadi lambat. Hal tersebut penulis simpulkan berdasarkan pelatihan sehari dan survey yang telah dilakukan. Potensi Desa Makarti Jaya cukup besar, baik potensi yang sudah dimanfaatkan maupun yang belum yang belum dimanfaatkan secara maksimal. Potensi yang ada baik sumber daya alam maupun sumber daya manusianya perlu terus digali dan dikembangkan untuk kemakmuran masyarakat secara umum (Anonim, 2018), oleh karena itu kami mengambil inisiatif untuk lebih meningkatkan semua unsur-unsur yang ada di Desa Makarti Jaya. Diantaranya yaitu peningkatan kinerja aparat desa melalui pemberian pelatihan pembenahan administrasi dan pelatihan pengoperasian

komputer yang baik dan benar kepada aparat-aparat desa sehingga membantu melakukan perbaikan Administrasi dan mempercepat pelayanan di Desa. Didasari kenyataan itulah maka gagasan untuk melaksanakan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) (Kemenristekdikti, 2017) berupa Peningkatan Kinerja Aparat Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini disusun.

Sasaran Pelaksanaan Program ini yaitu Peserta dari aparat desa yang terdiri dari Sekretaris desa, Kaur pemerintahan, Kaur Keuangan, dan Kaur Umum, Kaur Kesra, dan Kepala Dusun. Peserta tambahan akan direkrut dengan petunjuk mitra PKM, yaitu Kepala Desa Makarti Jaya. Kegiatan PKM ini akan dilaksanakan dengan didampingi oleh Pihak dari Kecamatan Taluditi.

Berikut Gambar dan Suasana Kantor Desa Makarti Jaya :



**Gambar 1.** Kantor Desa Makarti Jaya



**Gambar 2.** Ruang Pelayanan Kantor Desa Makarti Jaya



**Gambar 3.** Ruang Kerja Aparat Desa Makarti Jaya

Adapun permasalahan yang muncul dari kedua desa mitra diantaranya: (1) Belum tertatanya dokumen dan arsip secara sistematis, dibuktikan dengan sistem administrasi desa yang hampir seluruhnya masih dikerjakan secara manual; (2) Lebih dari 90% perangkat desa belum terampil mengoperasikan perangkat komputer dan internet. Rendahnya pengetahuan mengenai sistem administrasi berbasis komputer serta kurangnya keterampilan mengoperasikan perangkat komputer menyebabkan dokumentasi data desa tidak tertib, tidak lengkap, dan pelayanan lambat

Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Desa Makarti Jaya Kecamatan Taluditi adalah: (1) Pelaksanaan Workshop dan Pelatihan Administrasi Desa berbasis computer; (2) Pelaksanaan Workshop dan Pelatihan Mengoperasikan Komputer dan Keterampilan dalam Menggunakan Ms. Office 2016 dan Penggunaan Internet; (3) Pengadaan Fasilitas Komputer dan Printer agar memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Target Luaran yang akan dicapai berdasarkan solusi yang ditawarkan adalah: (1) Minimal 90% aparat desa memahami tentang pengarsipan dan administrasi desa sehingga kinerja menjadi lebih optimal; (2) 100% aparat desa mampu mengoperasikan komputer dan menguasai MS. Office 2013 agar mampu memaksimalkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat; (3) Perangkat Komputer 1 unit beserta printer + scanner 1 unit pada desa mitra

## METODE

Metode yang dipakai dalam kegiatan PKM ini adalah metode studi lapang, diskusi, praktek/demonstrasi, dan pendampingan oleh oleh tim dari fakultas Ilmu komputer dan FISIP serta dilengkapi alat bantu whiteboard dan LCD Projector, Adapun tahapan metode pelaksanaan adalah : (1) Tahap Pertama dengan melaksanakan workshop dan pelatihan pengelolaan administrasi desa; (2) Tahap Kedua menyediakan perangkat komputer/Laptop beserta printer scanner untuk mendukung mempercepat pelayanan kepada masyarakat; (3) Tahap ketiga adalah melaksanakan workshop dan pelatihan pengoperasian komputer serta penggunaan internet dan pemanfaatan media social; (4) Tahap terakhir menulis laporan hasil pelaksanaan PKM dan menerbitkan pada jurnal nasional tidak terakreditasi pada jurnal Caradde.

Adapun tahapan metode pelaksanaan adalah sebagai berikut :

### 1. Metode Studi Lapangan

Melalui studi ini akan dipelajari tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi pada desa mitra. Berdasarkan pengetahuan yang itu akan dijelaskan tentang peningkatan kinerja aparat desa melalui penataan administrasi desa dan peningkatan keterampilan menggunakan Komputer untuk keperluan administrasi serta penggunaan internet dan media sosial

### 2. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan melalui diskusi dan Tanya jawab antara pelaksana PKM dan khalayak sasaran terhadap permasalahan yang belum jelas tentang administrasi desa dan pengetahuan dalam pengoperasian komputer sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan, baik dari segi kendala maupun masalah yang akan terjadi setelah kegiatan pengabdian sudah selesai.

### 3. Metode Demonstrasi dan Praktek

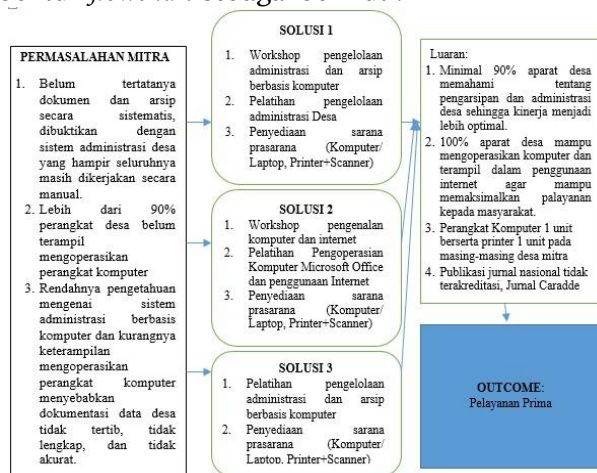
Metode demonstrasi dilaksanakan dengan cara menjelaskan dan memberikan contoh bagaimana cara menata administrasi desa berbasis komputer dan memberikan contoh bagaimana cara mengoperasikan komputer. Setelah demonstrasi maka dilanjutkan oleh khalayak sasaran untuk mempraktekkan sehingga mereka mampu menata administrasi desa dan terampil

dalam mengoperasikan komputer melalui penggunaan Microsoft Office 2016 yang terdiri dari Word Excel dan Power Point, setelah mahir dilanjutkan dengan Praktek penggunaan Internet dan Media Sosial.

#### 4. Metode Pendampingan

Berangkat dari beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mitra maka dipandang perlu untuk memberikan alternatif solusi berupa pemberian pendampingan penataan administrasi desa serta pendampingan pelatihan pengoperasian perangkat komputer dan penggunaan internet bagi perangkat desa (Kepala Desa, Sekretaris desa, Kaur pemerintahan, Kaur Keuangan, dan Kaur Umum, Kaur Kesra, Kepala Dusun)

Metode penyelesaian masalah tersebut secara ringkas dapat digambarkan dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut :



**Gambar 4.** Flowchart Metode penyelesaian masalah

Dalam pelaksanaan PKM ini dilaksanakan dengan menggunakan Program Aplikasi MS Office yang merupakan paket program buatan perusahaan Microsoft Corporation yang ditujukan untuk membantu mengatasi berbagai masalah administrasi perkantoran dewasa ini. Mulai dari pembuatan dokumen, peng-arsipan dokumen, penggandaan, pengiriman, penyusunan bahan presentasi, penyusunan anggaran, dan lain sebagainya. Dikaitkan dengan tugas dan tanggung-jawab aparat kantor pemerintahan desa yang bermisi memberi pelayanan terbaik pada masyarakat, maka layanan PKM

peningkatan sistem pelayanan aparat desa melalui pelatihan penataan administrasi desa berbasis komputer dengan menerapkan program MS Office ini memegang peranan terbesar dalam peningkatan pelayanan desa. Setelah mahir dalam pengoperasian komputer selanjutnya pelatihan penggunaan Internet dengan memaksimalkan mesin pencarian, email, dan penggunaan media sosial untuk mempercepat pelayanan.

Mitra sangat antusias untuk mengikuti kegiatan pelatihan komputer, hal itu dinyatakan dalam kegiatan yang pernah dilaksanakan di Desa Makarti Jaya, meskipun pelaksanaannya hanya 1 hari. Berdasarkan permintaan mitra maka, kami berinisiatif melakukan kerja sama melalui kegiatan PKM Adapun Partisipasi Mitra dalam Pelaksanaan Program ini yaitu Peserta sasaran dalam kegiatan ini adalah aparat desa yang terdiri dari Sekretaris desa, Kaur pemerintahan, Kaur Keuangan, dan Kaur Umum, Kaur Kesra, dan Kepala Dusun. Peserta akan direkrut dengan petunjuk mitra PKM, yaitu Kepala Desa Makarti Jaya.

Kegiatan PKM ini akan dilaksanakan dengan didampingi oleh Pihak dari Kecamatan Taluditi.

Evaluasi dilaksanakan setelah pelaksanaan kegiatan workshop dan pelatihan dikerjakan, Tahapan Evaluasi dilakukan melalui Studi Kasus yang diberikan kepada Mitra. Tujuan evaluasi untuk mengukur perkembangan pemahaman dan keterampilan aparat desa sehingga terjadi peningkatan kinerja mencapai 100%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas Kegiatan PKM ini dimulai sejak bulan April hingga bulan September, Dimulai dari Tahapan survey lokasi hingga pengadaan fasilitas komputer dan print scanner. Tahapan Kegiatan PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Desa Makarti Jaya Kecamatan Taluditi sesuai dengan solusi yang ditawarkan yang terdiri dari :

1. Pelaksanaan Workshop dan Pelatihan Administrasi Desa berbasis Komputer
2. Pelaksanaan Workshop dan Pelatihan Mengoperasikan Komputer dan

Keterampilan dalam Menggunakan Ms. Office 2016 dan Penggunaan Internet

3. Pengadaan Fasilitas Komputer dan Printer agar memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat



**Gambar 5.** Pelatihan Sehari, Pengenalan Komputer untuk Aparat desa Makarti Jaya sebelum pelaksanaan PKM



**Gambar 6.** Pelatihan Pengelolaan administrasi desa berbasis Komputer



**Gambar 7.** Pendampingan Pengaplikasian Komputer Ms. Office

Pada pertemuan pertama dilakukan 3 sesi kegiatan yakni sosialisasi kegiatan PKM, workshop dan pelatihan yang membahas Tentang “Pengelolaan Administrasi Desa Berbasis Komputer”, pada kegiatan tersebut peserta menerima penjelasan tentang penataan arsip dan pengelolaan persuratan didesa.

Pada pertemuan kedua dilaksanakan 3 sesi Pelatihan Komputer “Microsoft office Word 2013”. Antusias belajar aparat desa cukup baik dengan jumlah peserta 10-11 orang. Pertemuan Ketiga dilaksanakan 3 Sesi Pelatihan Komputer “Microsoft office Excel 2013”. Pertemuan Keempat dilaksanakan 3 Sesi Pelatihan Komputer “Microsoft office Power Point 2013”.

Pertemuan Kelima dilaksanakan workshop pemanfaatan internet dan sosial media, tapi kendala dari materi ini adalah kesulitannya aparat desa mengakses internet diluar wilayah kator desa makarti jaya.

Proses evaluasi dilakukan dengan memberikan tugas/contoh kasus kepada aparat desa terkait materi yang telah diberikan. Hasil dari evaluasi diperoleh 90% aparat desa mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Kegiatan PKM ini dihadiri oleh aparat desa dengan jumlah peserta aktif 10 orang aparat desa. Berbagai penelitian mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka aparat desa dituntut untuk kreatif berkreasi dan berinovasi. Hal itu dikemukakan dalam penelitian Muslim dan Nasution dimana setiap kegiatan pelayanan diupayakan selalu dapat dicari pemecahan permasalahan yang ada untuk dapat dengan segera dicari solusi yang segera dikerjakan dengan kreatif. Peningkatan efektifitas kinerja aparatur setiap saat perlu mendapatkan perhatian dari pemegang kebijakan yang disertai oleh komitmen pribadi dari masing-masing aparatur untuk selalu berkreasi dan berinovasi dalam setiap pekerjaan yang menjadi beban tugas pokok dan fungsi aparatur(Muslim & Nasution, 2014) Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparatdesa.(Indrawati, Suntoro, & Nuralisa, 2017). Untuk menyelenggarakan

administrasi desa yang efektif diperlukan pendidikan, dan pelatihan yang dilakukan oleh pemerintah desa terhadap aparatur pemerintah desa (Atika & Ati, 2018). Untuk melihat kualitas pelayanan secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. (Ganda, Liando, & Kumayas, 2017)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan ini keempat unsur pokok dalam pelayanan telah diterapkan dan dilaksanakan, namun ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat sehingga peningkatan kemampuan aparat desa tidak mencapai 100% yaitu adanya beberapa aparat desa yang memiliki kesibukan lain yang bertepatan dengan waktu pelaksanaan kegiatan PKM yaitu hari Jumat, Sabtu atau Minggu. Selain itu adanya beberapa peserta yang perlu perhatian khusus dalam proses pelatihan dikarenakan aparat tersebut baru mempelajari dan mengoperasikan komputer namun permasalahan tersebut dapat diminimalisir dengan adanya panduan praktikum yang berisi materi yang diajarkan dilengkapi dengan langkah kerjanya sehingga aparat desa dapat belajar diluar jadwal pertemuan yang telah disepakati bersama.

Adapun target luaran yang telah terpenuhi selama kegiatan berlangsung adalah : (1) Pemahaman Aparat desa tentang pengarsipan dan administrasi desa meningkat hingga 90% sehingga kinerja aparat desa menjadi lebih optimal; (2) 90% aparat desa mampu mengoperasikan komputer dan menguasai MS. Office 2013 sehingga dianggap mampu memaksimalkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat; (3) Pengadaan Perangkat Komputer 1 unit beserta printer + scanner 1 unit telah dilaksanakan dan diserahkan kepada desa mitra untuk membantu proses pelayanan kepada masyarakat

Kegiatan ini terlaksana dengan lancar atas dukungan dan support dari Kepala Desa sehingga aparat desa sangat antusias mengikuti kegiatan PKM ini dari awal hingga selesainya seluruh tahapan program yang diusulkan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Adapun Kesimpulan dari kegiatan ini

adalah: (1) Kegiatan Peningkatan Kinerja Aparat desa Makarti Jaya sangat tepat dilaksanakan mengingat permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menghasilkan solusi untuk peningkatan kemampuan aparat desa dalam penyusunan arsip-arsip desa, pengoperasian komputer dan penggunaan internet; (2) Kegiatan ini memberikan kontribusi bagi pihak pemerintah desa dan masyarakat desa Makarti Jaya sehingga dapat merasakan pelayanan prima.

Saran untuk pelaksanaan selanjutnya sebaiknya dirancang sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat sehingga seluruh berkas-berkas dan arsip desa tersimpan dalam sebuah aplikasi/arsip digital yang bias diakses offline ataupun online.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. (2018). *Profil Desa*.
- Atika, N., & Ati, N. U. (2018). *Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Improvement Of The Village Apparatus Performance In Carrying Out Administration Assignments Through*. 33–40.
- Ganda, D. N., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2017). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Eksekutif*, 1 No. 1.
- Garvera, R. R. (2018). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. *Moderat :Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4 No. 1(9), 1689–1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kemenristekdikti, R. I. (2017). Panduan Hibah Penelitian Ristek Dikti. *Kementrian Ristekdikti*, XI, 1–609. Retrieved from [http://simlitabmas.ristekdikti.go.id/unduh\\_berkas/Buku\\_Panduan\\_Pelaksanaan\\_Penelitian\\_dan\\_Pengabdian\\_Kepada\\_Masyarakat\\_Edisi\\_XI\\_Tahun\\_2017.pdf](http://simlitabmas.ristekdikti.go.id/unduh_berkas/Buku_Panduan_Pelaksanaan_Penelitian_dan_Pengabdian_Kepada_Masyarakat_Edisi_XI_Tahun_2017.pdf)

- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika*, 5 No. 3, 1–8.
- Majid, T. (2018). *Petunjuk Teknis Pemberian Bantuan Pemerintah Untuk Pembangunan Sarana dan Prasarana Pendukung Destinasi Wisata Tahun Anggaran 2018*.
- Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan T. R. I. (2017). *Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigras*. 53(9), 1689–1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Muslim, N., & Nasution, I. (2014). Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 2(2), 99–110.