

Pengenalan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebagai Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur Tangerang Selatan

Yudo Devianto¹, Saruni Dwiasnati², Eugenius Kau Suni³

¹*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana*

^{2,3}*Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana*

E-mail : yudo.devianto@mercubuana.ac.id¹

Abstract -- Manusia adalah makhluk sosial, yang dalam arti sederhananya bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, yang dalam arti nya setiap manusia membutuhkan layanan yang diberikan oleh orang lain terhadap dirinya dan sebaliknya orang lain membutuhkan layanan dari kita baik yang sederhana atau layanan yang lebih exclusive. Mengacu pada PP nomor 73 atas Kelurahan pada tahun 2005, Kelurahan merupakan gabungan wilayah dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintah desa dan kecamatan merupakan departemen pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah Indonesia, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dibawah pimpinan seorang Lurah, seorang pejabat. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil di tingkat desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan adalah dalam bentuk pelatihan. Kegiatan pelatihan ini merupakan wadah bagi para pendidik untuk membimbing minat dan bakatnya dalam praktik profesional disiplin ilmu di masyarakat. Manfaat lain dari kegiatan semacam ini adalah menciptakan kepekaan terhadap mereka yang membutuhkan. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka secara garis besar rumusan permasalahan adalah, bagaimana cara melatih para pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur dalam menjalankan *Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*, bagaimana mempermudah pemberian informasi ke masyarakat dalam penggunaan *Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat*. Tujuan dari pelaksanaan program ini adalah, untuk mengajarkan Para Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur dalam bagaimana cara penggunaan *Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat*, untuk memberikan informasi bahwa *Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat* ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan juga dapat mengetahui kinerja dari petugas dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: IKM, pelayanan, tingkat kepuasan, kepuasan masyarakat, aplikasi indeks kepuasan masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial, yang dalam arti sederhananya bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, yang dalam arti nya setiap manusia membutuhkan layanan yang diberikan oleh orang lain terhadap dirinya dan sebaliknya orang lain membutuhkan layanan dari kita baik yang sederhana atau layanan yang lebih exclusive. Mengacu pada PP nomor 73 atas Kelurahan pada tahun 2005, Kelurahan merupakan gabungan wilayah dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintah desa dan kecamatan merupakan departemen pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah Indonesia, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dibawah pimpinan seorang Lurah, seorang pejabat. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil di tingkat desa (SUREDA et al., 2018). Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Pelayanan umum di Kelurahan Pondok Kacang Timur merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan yaitu Masyarakat. Namun pada kenyataan di lapangan penerapan pelayanan publik (Devianto & Dwiasnati, 2018a) di Kelurahan Pondok Kacang Timur masih kurang memuaskan tidak sesuai dengan apa yang menjadi target dari Pemerintah Daerah Pusat. Pelayanan yang masih terlaksana pada Kelurahan Pondok Kacang Timur (Wikipedia, 2020) sesuai dengan wawancara dari beberapa orang yang sedang menunggu dari layanan tersebut masih berbelit-belit nya birokrasi dalam penyelesaiannya, belum adanya ke transparan dalam biaya yang mesti dikeluarkan untuk menyelesaikan sebuah urusan administrasi, serta belum adanya kepastian waktu penyelesaian dalam masyarakat tersebut dapat mendapatkan dari layanan yang mereka butuhkan.

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan adalah dalam bentuk pelatihan. Kegiatan pelatihan ini merupakan wadah bagi para pendidik untuk membimbing minat serta bakat didalam praktik profesional bidang ilmu di masyarakat. Kegunaan dari kegiatan semacam ini adalah menghasilkan kepekaan atas mereka yang memerlukan. Aktivitas pengabdian yang diberi judul “*Pengenalan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* (Devianto & Dwiasnati, 2018b) *Sebagai Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur Tangerang Selatan*” kegiatan pelatihan ini dilakukan oleh para Dosen Universitas Mercu Buana tahun ajaran 2019 – 2020.

I.1. Permasalahan Mitra

Hasil dari analisis situasi didapat mitra memiliki permasalahan sebagai berikut:

Tabel 1. Diskripsi Kendala Mitra

No	Kendala Mitra	Diskripsi
1	Bagaimana cara melatih para pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur dalam menjalankan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</i> ?	Melakukan pelatihan kepada para pegawai kelurahan dalam menggunakan palikasi IKM tersebut.
2	Bagaimana mempermudah pemberian informasi ke masyarakat dalam penggunaan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat</i> ?	Menjelaskan kegunaan dari aplikasi IKM tersebut bagi masyarakat.

I.2. Batasan Masalah

Uraian batasan masalah diperlihatkan pada table 2:

Tabel 2. Diskripsi Batasan Kendala

No	Batasan Kendala	Diskripsi
1	Pelaksana pengabdian masyarakat ini adalah pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur yang berada di wilayah Tangerang Selatan.	Peserta pelatihan penggunaan aplikasi IKM adalah pegawai kelurahan Pondok Kacang Timur.
2	Pengabdian masyarakat ini menggunakan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat</i> yang telah kami buat.	Kegiatan PKM ini akan mengenalkan bagaimana cara penggunaan aplikasi IKM tersebut.
3	Lokasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini akan diselenggarakan di Kelurahan Pondok Kacang Timur.	Aktivitas PKM ini dilaksanakan dalam kondisi online/daring menggunakan Zoom Meetings.

I.3. Tujuan Kegiatan

Pelatihan ini bertujuan:

Tabel 3. Diskripsi Tujuan Pelatihan

No	Tujuan Pelatihan	Diskripsi
1	Untuk mengajarkan Para Pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur dalam bagaimana cara penggunaan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat</i> .	Memberikan pelatihan kepada pegawai untuk menggunakan aplikasi IKM (Devianto, 2017) tersebut.
2	Untuk memberikan informasi bahwa <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat</i> ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan juga dapat mengetahui kinerja dari petugas dalam memberikan pelayanan.	Tujuan kegiatan pelatihan ini adalah untuk memenuhi Tridharma Perguruan Tinggi yaitu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

I.4. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang akan diperoleh melalui program pelatihan *Pengenalan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Sebagai Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur Tangerang Selatan* adalah agar pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur, Kecamatan Pondok Aren (Wikipedia, 2021) agar bisa mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

I.5. Target audiens

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat adalah Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur.

I.6. Solusi Penyelesaian Masalah

Ini adalah tahapan yang akan diambil untuk menyampaikan solusi atas kendala yang terjadi:

Tabel 4. Solusi Penyelesaian Yang Akan Dilakukan

No	Kendala Mitra	Solusi Penyelesaian
1	Bagaimana cara melatih para pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur dalam menjalankan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</i> ?	Memberikan modul pelatihan tentang bagaimana penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dan memberikan pelatihan tentang bagaimana cara penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut.
2	Bagaimana mempermudah pemberian informasi ke masyarakat dalam penggunaan <i>Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat</i> ?	Dengan pelatihan yang telah diberikan kepada para pegawai kelurahan tersebut, diharapkan mereka dapat mengajarkan kembali kepada masyarakat bagaimana cara menggunakan aplikasi IKM tersebut.

Sasaran dari pelatihan ini adalah para pegawai kelurahan yang nantinya diharapkan dapat menggunakan dan menerapkan aplikasi IKM tersebut untuk dapat masyarakat menilai kinerja dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

II. TAHAPAN AKTIVITAS

Tahapan yang akan dilakukan dalam aktivitas pelatihan ini antara lain: 1. Melakukan penjelasan tentang apa itu Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat., 2. Memberikan modul pengenalan tentang Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat., 3. Memberikan pelatihan dan tutorial bagaimana cara penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tahap persiapan untuk melakukan kegiatan tersebut: 1. Melakukan kunjungan ke lokasi kegiatan., 2. Melakukan penulisan proposal dan mengurus ijin untuk kegiatan yang akan dilaksanakan di lokasi tersebut., 3. Menyiapkan modul pelatihan.

Aktivitas pelatihan dilakukan satu kali didalam waktu yang telah disepakati. Dalam pelaksanaan kegiatan ini para pegawai Kelurahan Guru di Wilayah Tangerang Selatan akan diberi modul tentang pelatihan bagaimana cara penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat. Aktivitas ini akan dilaksanakan dalam tiga tahap: 1. Tahap pertama yaitu penyampaian materi mengenalkan apa itu Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat., 2. Tahap kedua yaitu pelatihan penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat., 3. Aktivitas ketiga, adalah membuat laporan aktivitas dan menyerahkan laporan tersebut.

Indikator keberhasilan adalah: 1. Pegawai Kelurahan Pondok Kacang Timur mampu mengetahui bagaimana penggunaan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)., 2. Pegawai Kelurahan antusias dengan mendapatkan pengetahuan tentang penggunaan dari Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini., 3. Pegawai Kelurahan bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka berikan.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan yang tadinya dijadwalkan akan dilakukan secara on base, namun karena kondisi wabah corona, kami coba melaksanakan dengan sistem online dengan menggunakan fasilitas Zoom (Akbar et al., 2021).

Kegiatan pelatihan ini berlangsung dalam dua fase, yaitu fase koordinasi dan fase pelaksanaan. Pada fase koordinasi, tim berkomunikasi dengan pegawai kelurahan pondok kacang timur tangerang selatan, diskusikan topik yang ada, jadwal pelatihan, dan para peserta yang ikut serta dalam pelaksanaan pelatihan. Dari hasil diskusi ini, ditentukanlah para peserta dari beberapa pegawai yang akan ikut dalam pelatihan.

Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada hari Selasa, 16 April 2020, secara online menggunakan zoom selama 60 menit, dimulai dari pukul 11.00 WIB hingga pukul 12.00 WIB.

Bahan pelatihan yang dipaparkan yaitu, penjelasan mengenai aplikasi indeks kepuasan masyarakat, kegiatan PKM ini diikuti oleh beberapa peserta. Berikut jadwal dan bahan pelatihan dapat terlihat pada Tabel 5.

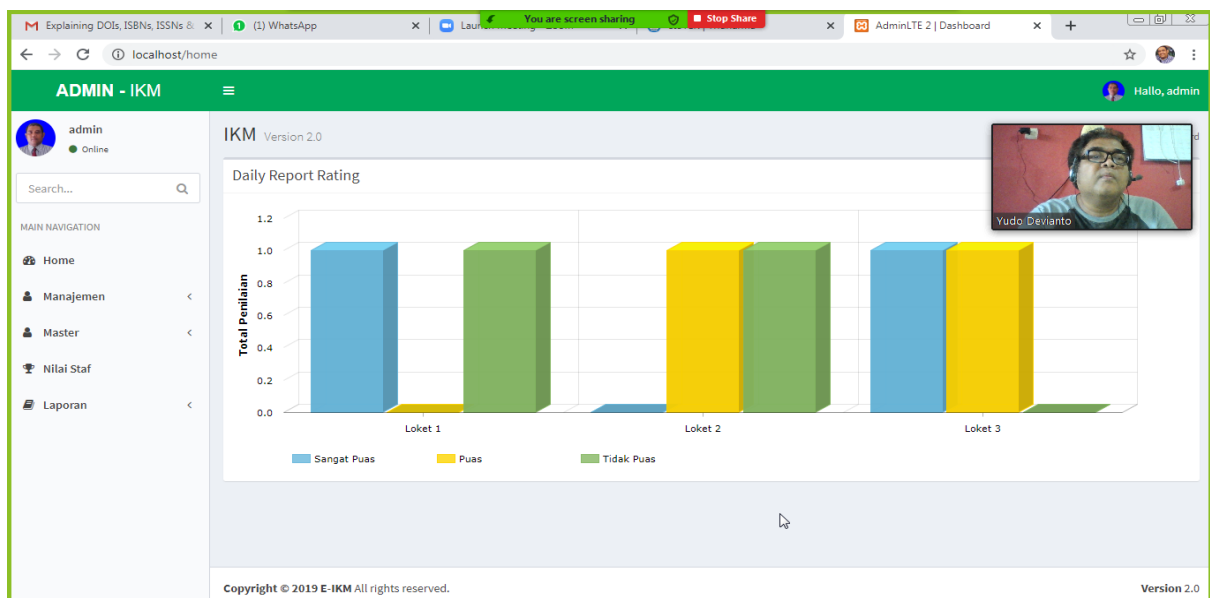
Tabel 5. Penjadwalan dan Bahan Pelatihan

	Waktu	Bahan Pelatihan
16 April 2020	11.00 – 12.00	Pembukaan dan penjelasan materi aplikasi indek kepuasan masyarakat

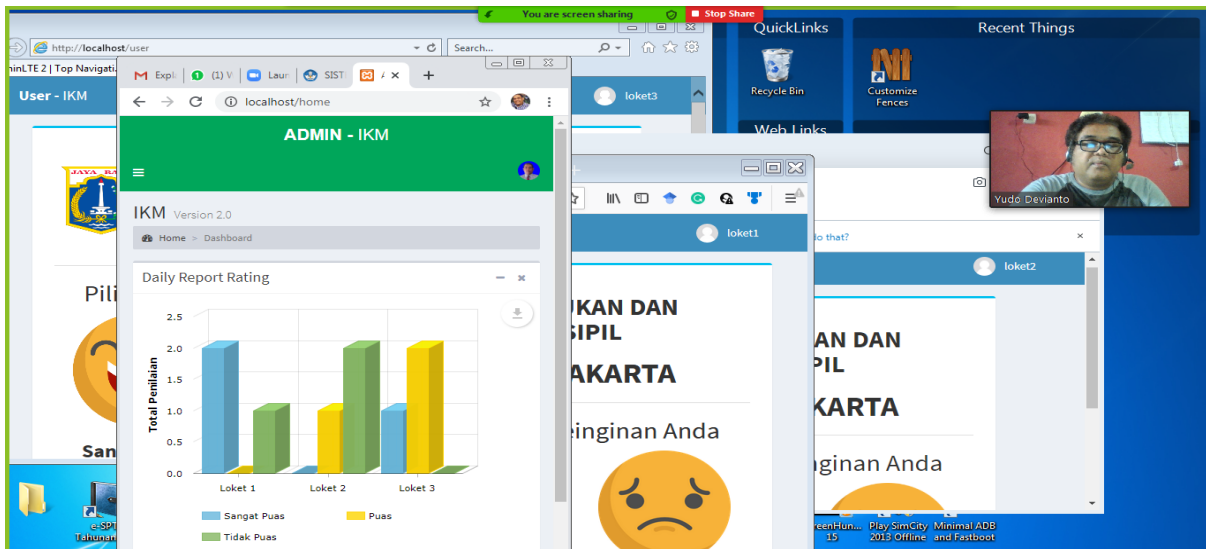
Dalam pelaksanaan PKM ini, fasilitas yang digunakan adalah zoom(Herliandry et al., 2020) dan komputer pribadi para peserta, ketika penyampaian bahan materi dapat berjalan dengan baik.



Gambar 1. Aplikasi Penilai Kepuasan Pelayanan



Gambar 2. Materi Aplikasi yang dipaparkan



Gambar 3. Aplikasi Indek Kepuasan Masyarakat

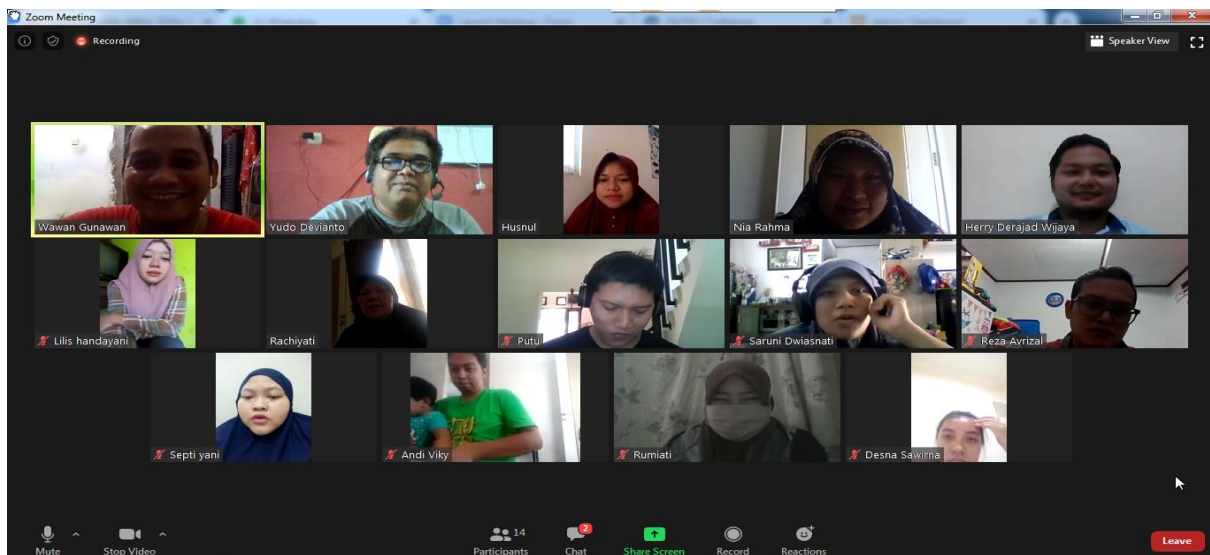
IV. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

Potensi dan kemampuan penyerapan dari materi yang dipaparkan, terlihat sangat baik, para peserta mmengerti maksud dan kegunaan aplikasi tersebut.

Hasil dari keberhasilan aktivitas pelatihan ini dapat dilihat pada aspek-aspek berikut ini:

Tabel 6. Aspek Keberhasilan Pelatihan

Aspek	Keterangan
Antusias yang luar biasa dari peserta yang dalam pelatihan tersebut.	Tanggapan para peserta yang ikut dalam pelatihan tersebut, akan diukur melalui pengamatan selama pemaparan mereka menyimak apa yang tengah disampaikan.



Gambar 4. Tim PKM Dengan Para Peserta

V. KESIMPULAN SERTA SARAN

Dari hasil evaluasi dan survey selama aktivitas pelatihan ini akan disimpulkan untuk PKM sebagai wujud dari implementasi ketiga undang-undang pendidikan tinggi dapat memberikan manfaat bagi peserta PKM. Bentuk pemaparan online dalam aktivitas pelatihan ini merupakan hal yang efektif dalam penyegaran serta pengetahuan

dalam lingkup teknologi informasi, dan dalam melakukan aktivitas Program Tri Dharma PT ini, yaitu "Pengenalan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebagai Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur Tangerang Selatan", selama proses kegiatan PKM online ini berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.

Berdasarkan hasil evaluasi respon yang telah dilakukan, dan mengingat tingginya permintaan untuk menambah pengetahuan akan aplikasi yang lain, kami merekomendasikan agar rencana pengabdian masyarakat tersebut dilakukan secara teratur dan teratur. Saatnya mengikuti perkembangan teknologi global.

ACKNOWLEDGEMENTS

Puji dan syukur patut dihaturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas bimbingan dan perlindunganNya, maka Tim Pengabdian dari Fakultas Ilmu Komputer (FASILKOM) Universitas Mercu Buana (UMB) telah melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul "Pengenalan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebagai Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Pengawai Kelurahan Pondok Kacang Timur Tangerang Selatan". Pengabdian kepada masyarakat ini sebagai bentuk kepedulian dosen dan mahasiswa atas persoalan yang dihadapi kelompok masyarakat khususnya kelompok pendidikan. Kegiatan ini juga sekaligus pelaksanaan tugas dan tanggungjawab dosen untuk melaksanakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Sarman, S., & Ichsan Hadiansyah, M. (2021). Edukasi Tips Memilih, Mengolah, dan Menyajikan Makanan yang Aman pada Mahasiswa STIKES Graha Medika Secara Daring Menggunakan Aplikasi Zoom Cloud Meetings. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, 5(1), 12–16. <https://doi.org/10.37859/jpumri.v5i1.2212>
- Devianto, Y. (2017). Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (Mpe) Dan Skala Ordinal Pada Unit Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah FIFO, Universitas Mercu Buana*, 9(1), 31–40.
- Devianto, Y., & Dwiasnati, S. (2018a). Aplikasi Pengambilan Keputusan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Pada Unit Pelayanan Masyarakat Dengan Alat Microcontroller Sebagai Alat Bantu Survey. *Jurnal Ilmiah FIFO, Universitas Mercu Buana*, 10(1), 13–21.
- Devianto, Y., & Dwiasnati, S. (2018b). Index Application of Community Satisfaction on Community Services Understanding Case Study of Population and Civil Registration of DKI Jakarta Province. *International Journal of Computer Techniques (IJCT)*, 5(4), 10–17.
- Herliandry, L. D., Nurhasanah, N., Suban, M. E., & Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19. *JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22(1), 65–70. <https://doi.org/10.21009/jtp.v22i1.15286>
- SUREDA, N., Diamantina, A., & INDARJA, I. (2018). *PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI LURAH MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH*. Universitas Diponegoro.
- Wikipedia. (2020). *Pondok Kacang Timur, Pondok Aren, Tangerang Selatan*. Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Pondok_Kacang_Timur,_Pondok_Aren,_Tangerang_Selatan
- Wikipedia. (2021). *Pondok Aren, Tangerang Selatan*. Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Pondok_Aren,_Tangerang_Selatan