

Peningkatan Pelayanan *Service Excellence* Berbasis Teknologi Informasi di Desa Banyutowo, Kabupaten Pati

Novita Setianti*¹, Wika Purbasari², Riana Safitri³, Sunaryono⁴, Joko Purnomo⁵,
Yusuf Harjono⁶, Lucky Giovanni⁷

^{1,4,6}Komputerisasi Akuntansi, STMIK Widya Utama, Indonesia

^{2,3,7}Teknik Informatika, STMIK Widya Utama, Indonesia

⁵Sistem Informasi, STMIK Widya Utama, Indonesia

e-mail: *nophvie.ta@yahoo.com, wika.purbasarii@gmail.com,

rianasafitri07@gmail.com, aryo.jateng@gmail.com, adhty4@gmail.com

yusuf.usm24@gmail.com, immanuel.lucky.g@gmail.com

Abstrak

Desa Banyutowo, Kabupaten Pati, tengah berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui implementasi teknologi informasi. Artikel ini menganalisis inisiatif desa dalam mengadopsi teknologi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus, penelitian ini mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi pengaduan masyarakat, telah meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan kepuasan warga. Metode yang digunakan yaitu persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Hasil PkM ini diharapkan dapat menjadi model bagi desa-desa lain yang ingin mengoptimalkan pelayanan melalui teknologi informasi dan hasil yang didapatkan kenaikan hasil pretest dan posttest pada penggunaan menu login 25 %, penggunaan menu profil sebanyak 40 % dan penggunaan menu pengaduan masyarakat sebanyak 40 %

Kata kunci: Desa Banyutowo, Pengaduan masyarakat, Pelayanan Publik, Service Excellence, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Di era digital, pemerintah desa dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi berbasis teknologi informasi. Desa Banyutowo di Kabupaten Pati telah mengambil langkah maju dengan mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif, sejalan dengan prinsip *Service Excellence*. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Idealnya pelayanan publik harus diberikan secara baik guna mencapai kepuasan masyarakat[1].

Inovasi pelayanan publik memiliki tujuan selain meningkatkan kepuasan pelanggan juga ditujukan dalam rangka memenangkan kompetisi (persaingan) antar institusi yang semakin ketat. Inovasi yang dapat dipilih dan diimplementasikan salah satunya adalah pelayanan prima (*Service of Excellence*)[2]. Upaya untuk mendapatkan informasi dan pemahaman mengenai kebutuhan dan persyaratan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah langkah penting dalam mewujudkan pelayanan prima (*Service Excellence*)[3]. *Service Excellence* terdiri dari dua kata, yaitu *Service* dan *Excellence*. *Service* merujuk pada setiap aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan melalui layanan yang diberikan oleh seseorang dengan cara yang memuaskan[3].

Pada penelitiannya sebelumnya pelaksanaan kegiatan Pengabdian Implementasi Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Majatengah ini

menunjukkan bahwa beberapa solusi telah ditemukan untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan dan memberikan pengaduan dari masalah adalah dengan pengimplementasian aplikasi sistem informasi aduanku.id. serta meningkatkan kinerja dan keefektifan pengaduan sebanyak 40 %[4].

Penelitian yang dengan judul *Service Excellent* Dalam Rangkamembentuk Loyalitas Pelanggan menyimpulkan bahwa ketika pelanggan merasa puas, mereka akan dengan sukarela mempromosikan produk tersebut kepada orang lain, mendorong mereka untuk menjadi pengguna juga. Oleh karena itu, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan harus diperhatikan secara serius agar kesetiaan mereka tetap terjaga[5].

Adanya sistem pengaduan masyarakat ini diharapkan para pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka diharapkan menjadi teladan, terutama dalam hal administrasi teknis secara umum. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam memberikan pelayanan prima, sehingga tercipta pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat di wilayah Desa Banyutowo[6].

Peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan publik dilakukan dengan menerapkan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memastikan pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menerapkan etika kerja yang baik [7].

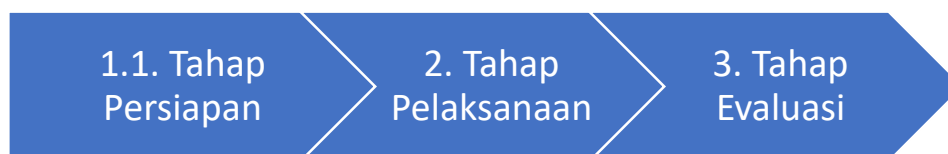
2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan aparat desa, pengamatan lapangan, serta analisis dokumen terkait implementasi teknologi informasi di Desa Banyutowo. Fokus penelitian adalah pada perubahan yang terjadi dalam pelayanan publik sejak penerapan teknologi informasi[8,4].

Tim PkM STMIK Widya Utama melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Banyutowo, Pati, bertempat di Aula Kantor Desa Banyutowo. Kegiatan ini diikuti oleh 10 perangkat desa dan dilaksanakan pada hari Kamis, 26 September 2024. Semua kegiatan dilaksanakan di Aula Kantor Desa Banyutowo, Pati. Tahapan yang Tim STMIK Widya Utama lakukan adalah sesuai gambar 1.

Teknik penyelesaian masalah terdiri dari [9]:

1. Persiapan
2. Pelaksanaan
3. Evaluasi



Gambar 1 Tahapan Metode Pengabdian

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang baik menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan program pengabdian. Dengan adanya perencanaan yang matang, semua pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut akan lebih siap dan mampu berkontribusi secara optimal. Pada tahapan persiapan yang telah dilakukan oleh Tim PkM STMIK Widya Utama adalah sebagai berikut[10] :

1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Masyarakat Desa Banyutowo, Pati
2. Koordinasi dengan Pihak Masyarakat Desa Banyutowo, Pati
3. Penyusunan Program dan Materi Pelatihan
4. Pengaturan Logistik dan Akomodasi
5. Pelatihan Internal dan Simulasi Tim PkM STMIK Widya Utam
6. Pembuatan Dokumentasi dan Perizinan

2.2 *Pretest*

Sebelum dilakukan keberhasilan pengabdiane, peserta pengabdian di berikan pretest untuk mengetahui tentang aplikasi pengaduan masyarakat.

2.3 *Tahap Pelaksanaan*

Pada tahap pelaksanaan terdiri dari pembukaan, sambutan kepala desa Majengah, Purbalingga, penyampaian materi, demo penggunaan aplikasi dan penutupan. Kegiatan diikuti oleh 10 perangkat desa dari 12 tamu undangan. Tim pelaksana terdiri dari 7 orang, yaitu Novita Setianti, Sunaryono, Wika Purbasari, Riana Safitri, Joko Purnomo, Yusuf Harjono, Lucky Giovanni

2.4 *Tahap Evaluasi*

Posttest untuk mengukur keberhasilan pengabdian maka perlu di ukur kembali tingkat penguasaan aplikasi pengaduan masyarakat adapun acara tersebut dilaksanakan oleh para dosen oleh STMIK Widya Utama.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Hasil Persiapan*

Hasil tahapan persiapan adalah sebagai berikut :

1. Hasil Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Masyarakat Desa Banyutowo, Pati
Sebelum pengabdian dilaksanakan, Tim PkM STMIK Widya Utama melakukan survei awal untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat Desa Banyutowo pada tanggal 1 September 2024. Berdasarkan wawancara Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Masyarakat Desa Banyutowo, Pati dengan perangkat desa diketahui bahwa perangkat desa memerlukan suatu aplikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait pengaduan masyarakat, oleh karena itu, diputuskan bahwa fokus pengabdian adalah pada peningkatan Pelayanan *Service Excellence*
2. Hasil Koordinasi dengan Pihak Masyarakat Desa Banyutowo, Pati
Tahap persiapan dilanjutkan dengan melakukan koordinasi dengan pemerintah desa dan kelompok masyarakat setempat untuk mendapatkan dukungan dan memastikan bahwa kegiatan pengabdian dapat berjalan dengan baik. Pertemuan awal dilakukan bersama Kepala Desa dan Ketua karang taruna di Desa Banyutowo, Pati tersebut untuk menentukan waktu dan tempat kegiatan pengabdian. Berdasarkan hasil koordinasi dengan pihak masyarakat Desa Banyutowo, Pati dihasilkan:
 - a. Pengabdian akan dilaksanakan di Balai Desa pada tanggal 26 September 2024
 - b. Peserta kegiatan terdiri dari 10 orang perangkat desa dan 10 orang perwakilan dari ketua RT pada Desa Banyutowo, Pati
 - c. Perangkat desa membantu dalam sosialisasi kegiatan dan penyediaan fasilitas.
3. Hasil Penyusunan Program dan Materi Pelatihan
Penyusunan Program berupa pembuatan aplikasi dan buku saku aplikasi aduan masyarakat dan pembuatan materi pelatihan yang akan disajikan pada pelatihan. Berdasarkan Penyusunan Program dan Materi Pelatihan dihasilkan buku saku aplikasi aduan masyarakat dan materi pelatihan. Setiap materi disusun dalam bentuk presentasi, panduan tertulis, dan simulasi langsung. Selain itu, disiapkan konsumsi untuk peserta dan tim pengabdian, serta akomodasi bagi tim yang datang dari luar desa.
4. Hasil Pengaturan Logistik dan Akomodasi
Sebelum keberangkatan, tim pengabdian melakukan pelatihan internal untuk memastikan semua anggota memahami tugas masing-masing. Tim juga mengadakan simulasi pelatihan, terutama untuk memastikan kelancaran penyampaian materi dan pembagian peran saat kegiatan berlangsung. Hal ini dilakukan agar tim siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi di lapangan. Tim pengabdian

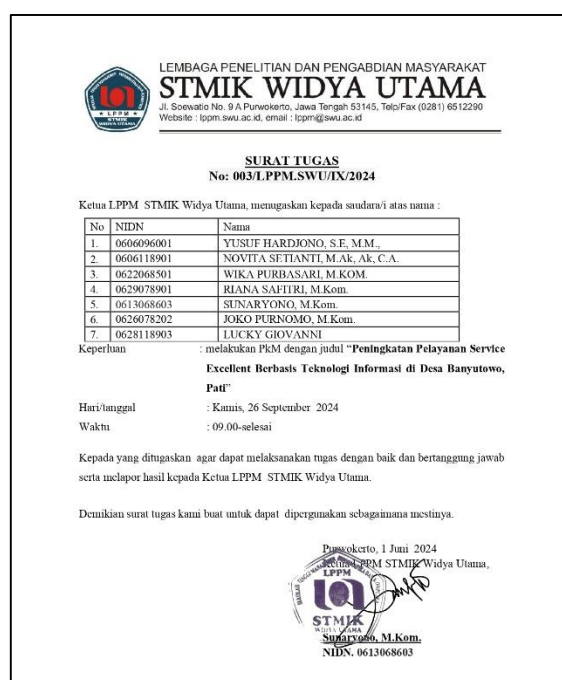
melakukan persiapan logistik, termasuk penyediaan bahan-bahan pelatihan Laptop dan proyektor untuk presentasi materi.

5. Hasil Pelatihan Internal dan Simulasi Tim PkM STMIK Widya Utama
Sebelum keberangkatan, tim pengabdian melakukan pelatihan internal untuk memastikan semua anggota memahami tugas masing-masing. Tim juga mengadakan simulasi pelatihan, terutama untuk memastikan kelancaran penyampaian materi dan pembagian peran saat kegiatan berlangsung. Hal ini dilakukan agar tim siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi di lapangan.
6. Hasil Pembuatan Dokumentasi dan Perizinan
Semua dokumen perizinan untuk pengabdian, seperti surat izin dari universitas dan rekomendasi dari desa, telah diurus. Tim juga menyiapkan peralatan dokumentasi seperti kamera untuk merekam proses kegiatan yang nantinya digunakan dalam laporan evaluasi.

Hasil

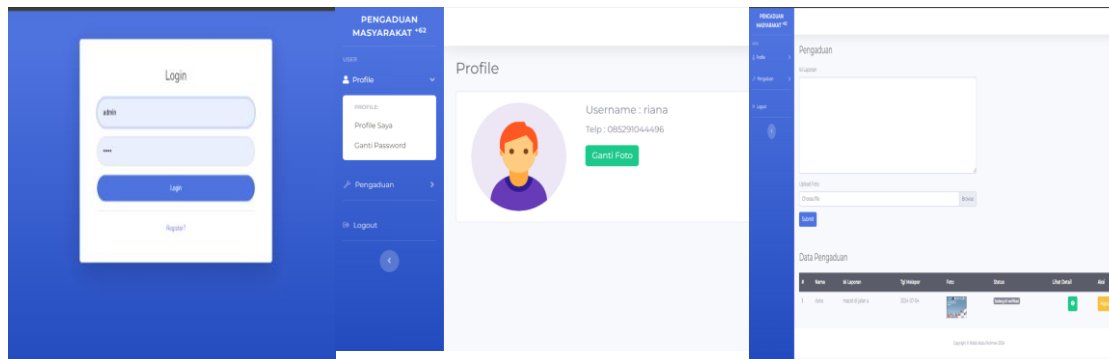
3.2 Hasil Pelaksanaan

Pengabdian yang dilakukan oleh tim pelaksana STMIK Widya Utama di Desa Banyutowo dilaksanakan di Aula Kantor Desa Banyutowo, Pati. Kegiatan ini dihadiri oleh 10 perangkat desa dan 10 ketua RT. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada tanggal 26 September 2024 di Kantor Desa Banyutowo. Tim pelaksana terdiri dari 7 orang yang tertera dalam surat tugas dari ketua LPPM, yaitu Novita Setianti, Wika Purbasari, Riana Safitri, Sunaryono, Joko Purnomo, Yusuf Harjono, Lucky Giovanni yang termuat dalam gambar 2.



Gambar 2 Surat Tugas Pengabdian

Setiap peserta pelatihan menerima buku petunjuk penggunaan sistem informasi dari tim pelaksana yang berisi fitur-fitur yang ada diaplikasi. Buku petunjuk ini bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memahami dan mengikuti praktikum. Kemudian tim pelaksana memberikan materi dan tata cara pengaduan yang termuat dalam gambar 3 yang berisi tampilan aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Banyutowo.



Gambar 3 Tampilan Aplikasi Pengaduan Masyarakat

Gambar 3 tampilan aplikasi pengaduan masyarakat menggambarkan berbagai tampilan aplikasi yang terdiri diantaranya menu login, menu profil dan menu pengaduan masyarakat.



Gambar 4 Dokumentasi Pemaparan Materi dan Penggunaan Aplikasi

Gambar 4 memuat pemaparan materi dan penggunaan aplikasi yang telah dilakukan oleh Tim PKM, dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi kelancaran pelaksanaannya, di antaranya:

Faktor Pendukung:

- a. Dukungan yang sepenuhnya dari mitra kami, yakni Pemerintah Desa Banyutowo, Purbalingga, sangat memfasilitasi kelancaran jalannya kegiatan ini.
- b. Partisipasi aktif dan tingginya antusiasme dari peserta berperan penting dalam memastikan kelancaran pelatihan.

Faktor Penghambat:

Keterbatasan akses internet yang kurang stabil menyebabkan pelatihan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

3.3 Hasil Monitoring dan Evaluasi

Setelah pelatihan selesai, kami melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi yang berperan penting dalam menilai efektivitas serta dampak dari program pengabdian masyarakat kami di Desa Banyutowo. Monitoring dilakukan secara rutin selama program berlangsung untuk memantau kemajuan dan perkembangan dari kegiatan yang telah direncanakan. Kami mengumpulkan data terkait. Hasil dari monitoring ini digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan berkelanjutan dan perbaikan yang diperlukan selama pelaksanaan program.

Tabel 1 Hasil Pre Test dan Post Test

No	Aspek	Rata-rata Pre Test	Rata-rata Post Test	% Kenaikan
1.	Penggunaan Menu Login	75%	100%	25 %
2.	Penggunaan Menu Profil	55%	95%	40%
3.	Penggunaan Menu Pengaduan Masyarakat	50%	90%	40%

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian Implementasi Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Banyutowo ini menunjukkan bahwa beberapa solusi telah ditemukan untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan dan memberikan pengaduan dari masalah adalah dengan pengimplementasian aplikasi pengaduan masyarakat dengan kenaikan hasil pretest dan posttest pada penggunaan menu login 25 %, penggunaan menu profil sebanyak 40 % dan penggunaan menu pengaduan masyarakat sebanyak 40 % dan dapat disimpulkan bahwa peserta memahami hasil PkM.

5. SARAN

Kegiatan pengabdian selanjutnya direncanakan akan dilaksanakan dengan durasi yang lebih panjang dan secara berkala serta adanya maintenance sistem informasi, Tujuannya adalah agar perangkat Desa Banyutowo, Purbalingga dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam dan mahir dalam penggunaan aduanku.id.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada LPPM STMIK Widya Utama atas dukungannya dalam pendanaan kegiatan ini, sehingga dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh pihak pemerintah Desa Banyutowo, Pati atas izin yang diberikan, serta kepada para perangkat desa dan ketua RT peserta pengabdian masyarakat di Desa Banyutowo, Pati yang telah memberikan kesempatan kepada tim PKM untuk berbagi pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] prabawati indah and meirinawati, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen’S Charter,” *Adm. Publik*, vol. 12, no. 1412–7040, pp. 1–10, 2015.
- [2] A. Wijaya, A. Subagyo, P. Pramono, and P. Pujiatun, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Service Excellence* dalam Pelayanan Publik,” *JIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 12, pp. 5485–5492, 2022, doi: 10.54371/jiip.v5i12.1182.
- [3] H. Alma, Buchari, and D. J. Priansa, “Buku Manajemen Bisnis Syariah Cetakan Kedua Edisi Revisi.,” *Meraja J.*, vol. 1, no. 2, pp. 17–30, 2014.
- [4] R. L. Setiono, R. Safitri, W. Purbasari, and ..., “Implementasi Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Majatengah,” *J. ...*, vol. 7, no. 3, pp. 671–678, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.poltekharber.ac.id/index.php/abdimas/article/view/7352>
- [5] Zein Bastiar, “*Service Excellent* Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Manajerial*, vol. Vol. 8, No. no. 16, pp. 54–65, 2010.
- [6] P. Desa, C. Kec, and C. Kabupaten, “Sosialisasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Aparatur,” vol. 02, no. 01, pp. 34–37, 2024.
- [7] C. Mokoginta, I. L, and J. Rumerung, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado,” *Manaj. Adm. Bisnis Dan Pemasar.*, vol. 5, no. 1, p. 82, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- [8] R. Safitri, N. Setianti, W. Purbasari, S. Sunaryono, J. Purnomo, and Y. Hardjono, “Pelatihan Desain Grafis Untuk Perangkat Desa Guna Meningkatkan Kreativitas dan Inovasi Digital,” *J. Pengabd. Masy. Progresif Humanis Brainstorming*, vol. 7, no. 1, pp. 12–20, 2024, doi: 10.30591/japhb.v7i1.6555.
- [9] N. Rahmanindar, U. Umriaty, I. R. Zukrufiana, E. Zulfiana, and M. Qudriani, “Edukasi Tentang Peningkatan Produksi Asi Ibu Nifas Berbasis Asuhan Komplementer di Kaligangsa,” *J. Pengabd. Masy. Progresif Humanis Brainstorming*, vol. 7, no. 1, pp. 7–11, 2024, doi: 10.30591/japhb.v7i1.5457.
- [10] K. Fuady, E. Zulisa, and C. Handiana, “Pembuatan Sistem Data Layanan Posyandu Balita Di Desa Mali Cot Kecamatan Sakti Kabupaten Pidie,” vol. Volume. 29, no. Pengabdian Masyarakat, pp. 19–24, 2023.