



KODE ARTIKEL : PKM-25-6-9-10

PEMANFAATAN E-LATTER GUNA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TINGGARJAYA KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN BANYUMAS

Dwi Astarani Aslindar^{1*}, Ahmad Nasori², Herman Sambodo³ dan Bambang Triyono⁴
1,2,3,4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman

**email korespondensi : dwi.astarani@unsoed.ac.id*

ABSTRAK

Desa Tinggarjaya termasuk wilayah Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Desa ini berada di pusat kota yang berada di kabupaten Banyumas, Desa Tinggarjaya memiliki 10 RW dan 47 RT, mengingat kelurahan yang terletak di pusat kota, menjadikan kelurahan ini belum ditemukan produk desa, lokasi wisata desa dan komoditi unggulan. Jumlah penduduk Desa Tinggarjayasebanyak 10.529 jiwa, Dimana Tingkat Pendidikan Masyarakat 10% Pendidikan sekolah dasar dan menengah, 20% Pendidikan tinggi dan 70% Pendidikan menengah atas, hamper 80% penduduk yang bekerja baik swasta maupun pemerintahan. Permasalahan yang dihadapi desa mitra yang dihadapi yaitu pemerintah Desa Tinggarjaya melakukan pembuatan surat dinas secara manual, sehingga yang muncul dalam problem dokumen kelurahan adalah data yang tercecer dan kapasitas ruang arsip yang digunakan terbatas. Bertolak dari permasalahan yang dihadapi oleh mitra, maka metode yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut adalah melalui metode pelatihan dan pendampingan/supervisi yang partisipatif.

Kegiatan pengabdian kini telah dilaksanakan secara keseluruhan dengan presentase sebesar 70%. Bersamaan adanya program pengabdian masyarakat ini, tentunya telah membawa banyak sekali manfaat dan hasil positif bagi banyak pihak khususnya bagi mitra yaitu desa Tinggarjaya Kecamatan Jatilawang kabupaten Banyumas. Tim telah menyalurkan bantuan berupa pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat tentang administrasi digital, penggunaan surat elektronik . Selain itu tim juga telah mengembangkan website yang dikelola oleh pemerintah desa, penggunaan google drive dan email dan administrasi digital dan pengelolaan administrasi digital dan peningkatan kemampuan SDM. Kegiatan ini dilakukan agar memudahkan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk keperluan administrasi dan pelayanan publik.

Kata kunci : e-latter, teknologi perkantoran

PENDAHULUAN

Desa Tinggarjaya termasuk wilayah Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Desa ini berada di pusat kota yang berada di kabupaten Banyumas, Desa Tinggarjaya memiliki 10 RW dan 47 RT, mengingat kelurahan yang terletak cukup jauh dari pusat kabupaten Banyumas, menjadikan kelurahan ini belum ditemukan produk desa, lokasi wisata desa dan komoditi unggulan. Jumlah penduduk Desa Tinggarjaya sebanyak 10.529 jiwa, Dimana Tingkat Pendidikan Masyarakat 10% Pendidikan sekolah dasar dan menengah, 20% Pendidikan tinggi dan 70% Pendidikan menengah atas, hampir 80% penduduk yang bekerja baik swasta maupun pemerintahan.



Dalam meningkatkan layanan masyarakat desa Tinggarjaya sudah menggunakan website dan teknologi sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat umum, namun banyak masyarakat yang belum memaksimalkan layanan ini. Permasalahan pertama yang ditemukan di lokasi mitra adalah, pemerintah kelurahan melakukan pembuatan surat dinas secara manual, sehingga yang muncul dalam problem arsip kelurahan adalah data yang tercecer dan kapasitas ruang arsip yang digunakan. Disisi lain, permasalahan yang kedua masyarakat yang memiliki kesibukan akan kesulitan untuk melakukan proses surat menyurat, karena dilayanan belum menunjukkan link dan template administrasi untuk bisa mengusulkan surat keterangan lahir dan surat pelayanan nikah dan pelayanan surat untuk administrasi lainnya. Pemasalahan yang ketiga yang dihadapi dan harus segera diselesaikan adalah pembayaran pelayanan pajak daerah, pajak bumi dan bangunan, sehingga dengan adanya pelayanan digital akan memudahkan masyarakat untuk melakukan proses administrasi digital.

Melihat permasalahan yang harus segera diselesaikan oleh masyarakat desa, maka tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Membentuk pelayanan arsip digital bagi Desa Tinggarjaya untuk memudahkan pelayanan dan penyimpanan arsip melalui Electronic Archive (e-Archive) atau arsip digital.
2. Penggunaan aplikasi Electronic Archive (e-Archive) atau arsip digital yang bermanfaat untuk masyarakat kelurahan guna meminimalisir kerugian materiil dan non materiil arsip yang tececer dan minimnya kapasitas penyimpanan arsip.
3. Masyarakat desa mampu mengoptimalkan potensi sumberdaya manusia dengan keterampilan adaptasi dan fleksibilitas pemanfaatan teknologi dan digitalisasi pada aspek administrasi melalui penggunaan Electronic Letter (e-Letter) atau surat elektronik untuk memudahkan pelayanan administrasi dan surat.
4. Kemudahan pelayanan dan peningkatan perekonomian masyarakat melalui BUMDES dengan pelatihan dan pengelolaan platform pajak online dalam kegiatan pelayanan administrasi publik.
5. Kolaborasi pendampingan antara masyarakat dan akademisi Universitas Jenderal Soedirman untuk peningkatan kompetensi sumberdaya manusia yang unggul, kompeten dan kompetitif.

MATERI DAN METODE

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh publik seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (INB) dan Paspor (Rahmadana, dkk. 2020). Pelayanan administrasi adalah seperti pelayanan KTP, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah dan Perizinan dan diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar dan hak warga Negara. Pelayanan seperti ini tentu menjadi sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara (Dwiyanto, 2018).

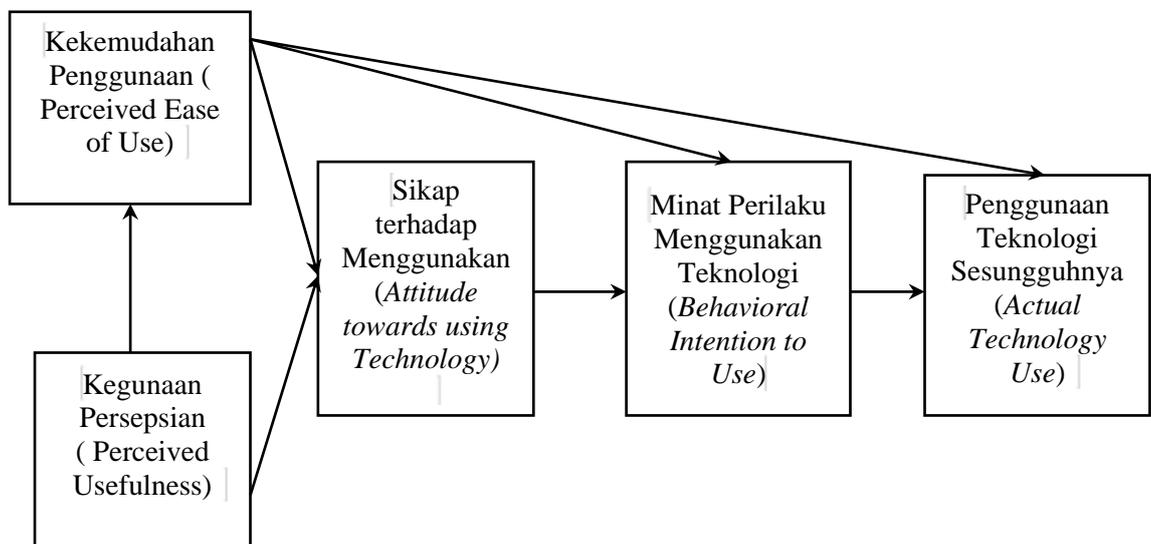
Pelayanan publik dalam aspek administrasi diatur dalam pasal 5 ayat 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.

2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perizinan dengan penerima layanan

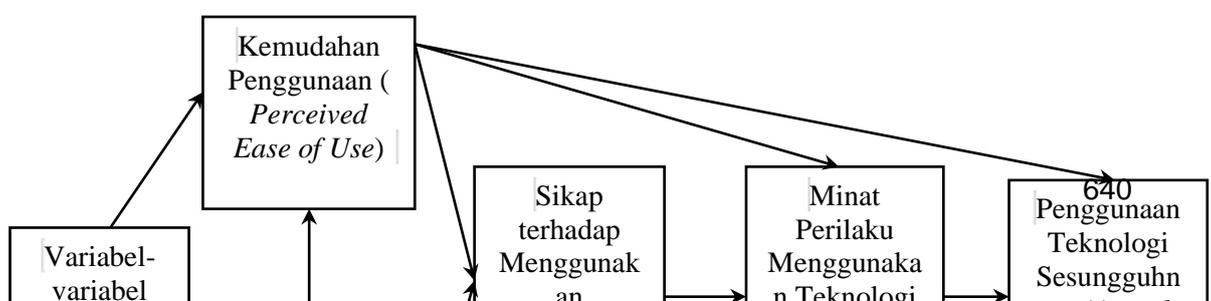
Thechnology Acceptance Model (TAM) merupakan perluasan dari Theory of Reasoned Action (TRA). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986) dalam simpulan jogiyanto (2009:35), dalam Theory of Reasoned Action (TRA) dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku attitude toward the behavior dan subjective norms. Sedangkan dalam Thechnology Acceptance Model (TAM) ditambahkan dua faktor yang mempengaruhi sebelum sikap itu terbentuk yaitu perceived usefulness dan Perceived Ease of Use.

TAM sangat sesuai digunakan untuk menjelaskan berbagai penggunaan teknologi informasi di dalam praktik kewirausahaan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Chau (1996); Davis (1989); Igbaria et al (1997); Sun (2003) dalam Jogiyanto (2007:114) bahwa kegunaan persiapan (perceived usefulness) merupakan konstruk yang paling banyak dan signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap (attitude), niat (behavioral intention) dan perilaku (behaviour) didalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Menurut Jogiyanto Model penerimaan teknologi (Technology Acepten Model atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (2007:111). Model penerimaan teknologi atau Teknologi Acceptance Model dikembangkan oleh Davis et.al pada tahun 1989. Konsep Thechnology Acceptance Model (TAM) digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 1. Thechnology Acceptance Model (TAM)

Pengembangan dalam bidang teknologi menjadikan penelitian lanjutan yang mengembangkan Thechnology Acceptance Model (TAM) dengan menambah variabel eksternal yang digunakan. Thechnology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan pada gambar berikut.





Gambar 2. Pengembangan model TAM yang dipengaruhi variabel eksternal.

Pengabdian dilakukan di Desa Tinggarjaya Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Bertolak dari permasalahan yang dihadapi oleh mitra, maka metode yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut adalah melalui metode pelatihan dan pendampingan/supervisi yang partisipatif. Dalam metode ini mitra dilibatkan dalam setiap kegiatan mulai dari kegiatan identifikasi, kegiatan analisis Tindakan yang akan dilakukan, kegiatan perencanaan tindakan, dan pelaksanaan kegiatan. Melalui metode ini permasalahan yang teridentifikasi dan tindakan yang akan dilakukan merupakan usulan yang sifatnya "bottom up". Sehingga setiap tindakan yang dilakukan akan tepat sasaran dan mampu mengatasi masalah secara optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu tahap pertama melakukan koordinasi pelaksanaan program dilakukan dengan mendiskusikan mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan bersama dengan mitra termasuk dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan. Keberlanjutan program ini yang nantinya akan membantu mitra dalam menjalankan administrasi yang mudah. Sebelum dilaksanakan kegiatan, website dan sistem administrasi mitra belum tertata dengan baik, sehingga banyak file yang campur aduk sehingga sulit untuk diidentifikasi mana surat yang bersifat dokumen dan perlu diarsipkan dan mana dokumen yang harus dimusnahkan. Sehingga dalam pelaksanaan, tim memperkenalkan penggunaan google drive yang mampu diakses semua tenaga administrasi untuk menyimpan surat secara digital, selain data surat yang masih manual kita sosialisasikan untuk penggunaan surat elektronik supaya Masyarakat tidak kesulitan dalam membutuhkan pelayanan administrasi. Kegiatan penyuluhan dan praktek surat elektronik dilaksanakan dari awal hingga akhir kegiatan ini dengan menjelaskan mengenai pentingnya penggunaan surat secara elektronik, arsip surat digital dan kemudahan menggunakan surat elektronik guna peningkatan administrasi. Tujuan dari penggunaan surat elektronik adalah Masyarakat mampu mengelola administrasi dengan baik dan mudah diterapkan ditengah Masyarakat. Setelah dilaksanakan penyuluhan, tahap selanjutnya yaitu tahap penataan dan pengelolaan website desa, Dimana desa memiliki website yang dibuatkan oleh diskominfo untuk penggunaan profile dan pelayanan informasi bagi Masyarakat. Administrasi desa belum memanfaatkan dengan maksimal website yang sudah ada, sehingga perlu banyak konten serta



template yang relevan untuk meningkatkan informasi bagi Masyarakat. Dokumen yang bersifat hardfile seringkali sulit untuk diidentifikasi sehingga administrasi. Banyak dokumen yang beserakan dan kesulitan untuk dikelola, maka tim Menyusun untuk mengelola administrasi dengan baik, untuk bisa darsipkan secara digital.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kini telah dilaksanakan secara keseluruhan. Bersamaan adanya program pengabdian masyarakat ini, tentunya telah membawa banyak sekali manfaat dan hasil positif bagi banyak pihak khususnya bagi mitra yaitu desa Tingarjaya Kecamatan Jatilawang kabupaten Banyumas. Tim telah menyalurkan bantuan berupa pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat tentang administrasi digital, penggunaan surat elektronik . Selain itu tim juga telah mengembangkan website yang dikelola oleh pemerintah desa, penggunaan google drive dan email dan administrasi digital dan pengelolaan administrasi digital dan peningkatan kemampuan SDM. Kegiatan ini dilakukan agar memudahkan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk keperluan administrasi dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H and McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Sistem Success: A Ten-Year Update, *Journal of Mangement Information Sistem*, 19 (4), 9-30.
- Triyono, B. (2019). "Utilization of e-commerce in growing entrepreneur skills on the subject of entrepreneurship". *Indonesian Journal of Islamic Economics Research*, 1(2), 67-73. |