

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
RINGKASAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Analisis Situasi .....	1
1.2 Permasalahan Mitra .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Kegiatan.....	2
1.3.1 Tujuan Kegiatan .....	2
1.3.2 Manfaat Kegiatan .....	2
BAB II SOLUSI DAN TARGET LUARAN.....	3
2.1 Solusi Yang Ditawarkan .....	3
2.2 Target Luaran.....	3
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	5
3.1 Metode Pendekatan.....	5
3.2 Rencana Kegiatan .....	5
3.3 Partisipasi Mitra.....	6
3.4 Jadwal Pelaksanaan.....	6
REFERENSI	

## RINGKASAN

Pada masa ini revolusi Industri 4.0 bukan hanya terjadi pada dunia industri semata melainkan juga pada instansi pemerintahan yang menerapkan teknologi demi pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diharapkan dapat menjawab seluruh kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan terbaik berbasis teknologi informasi.

Salah satunya *Public Complaint Information System Applications Jambi City* atau Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Jambi Berbasis Online (SiKesal) merupakan bentuk aplikasi pelayanan berbasis teknologi informasi untuk pengaduan masyarakat yang masuk didominasi mengenai infrastruktur, jalan, drainase, kebersihan, lampu jalan, air bersih, dan masalah parkir serta tentang kerusakan agar diperbaiki

Dengan adanya laporan pengaduan masyarakat akan di tidak lanjut oleh admin OPD terkait maka dibutuhkan Pelatihan cara penggunaan aplikasi SiKesal untuk Admin OPD se-Kota Jambi agar setiap admin OPD mengetahui apa saja yang harus dilakukan.

Atas dasar itulah dalam kegiatan program pengabdian kepada masyarakat (PkM) pada kesempatan kali ini dilakukan kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi SiKesal untuk admin OPD se-kota jambi yang merupakan salah satu solusi tepat bagi pemerintah untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat

Kata-kata kunci : Pelatihan, Aplikasi Sikesal, Admin OPD

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Analisis Situasi**

Pada masa ini revolusi Industri 4.0 bukan hanya terjadi pada dunia industri semata melainkan juga pada instansi pemerintahan yang menerapkan teknologi demi pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat[1]. Pemerintah diharapkan dapat menjawab seluruh kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan terbaik berbasis teknologi informasi.

Salah satunya *Public Complaint Information System Applications Jambi City* atau Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Jambi Berbasis Online (SiKesal) merupakan bentuk aplikasi pelayanan berbasis teknologi informasi untuk pengaduan masyarakat yang masuk didominasi mengenai infrastruktur, jalan, drainase, kebersihan, lampu jalan, air bersih, dan masalah parkir serta tentang kerusakan agar diperbaiki[2].

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi ini, akan segera didistribusikan kepada instansi teknis / admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait yang menangani untuk ditindak lanjuti. Ada target waktu yang berbeda dalam penanganan laporan masyarakat, terhitung sejak masuk melalui aplikasi Sikesal. Ada yang 24 jam, 48 jam, dan paling lama 72 jam. Jika melewati batasan waktu yg di tentukan maka akan menjadi catatan buruk untuk OPD tersebut.

Dengan adanya waktu penanganan laporan masyarakat yang akan di tidak lanjut oleh admin OPD terkait maka dibutuhkan Pelatihan cara penggunaan aplikasi SiKesal untuk Admin OPD se-Kota Jambi agar setiap admin OPD mengetahui apa saja yang harus dilakukan.

Atas dasar itulah dalam kegiatan program pengabdian kepada masyarakat (PkM) pada kesempatan kali ini dilakukan kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi SiKesal untuk admin OPD se-kota jambi yang merupakan salah satu solusi tepat bagi pemerintah untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat[3].

## **1.2 Permasalahan Mitra**

Berdasarkan analisis situasi dan diskusi dengan pihak mitra untuk kegiatan program pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dialami oleh mitra adalah Mitra masih kurangnya pendampingan untuk memberikan informasi mengenai cara penggunaan aplikasi SiKesal agar menambah dan memperluas pengetahuan apa saja tugas yang harus dilakukan setiap admin OPD.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Kegiatan**

### **1.3.1 Tujuan Kegiatan**

Adapun yang menjadi tujuan dari pengabdian ini adalah:

- a. Menambah dan memperluas pengetahuan mengenai apa saja tugas yang harus dilakukan oleh setiap admin OPD
- b. Memberikan motivasi pada admin OPD agar terus bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat yang ada di aplikasi SiKesal dengan waktu yang singkat.
- c. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satunya berupa pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan pendampingan kepada admin OPD se-Kota Jambi mengenai penggunaan aplikasi SiKesal.

### **1.3.2 Manfaat Kegiatan**

Adapun yang menjadi manfaat dari pengabdian ini adalah :

- a. Adanya kerjasama yang baik antara admin OPD dengan tim pelaksana kegiatan.
- b. Admin OPD sangat tertarik dan mengapresiasi kegiatan ini.
- c. Motivasi yang tinggi dari tim pelaksana kegiatan.

## **BAB II**

### **SOLUSI DAN TARGET LUARAN**

#### **2.1 Solusi Yang Ditawarkan**

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan mitra, maka solusi yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pemahaman kepada admin OPD mengenai pentingnya pelatihan cara penggunaan aplikasi SiKesal ini untuk mempermudah mendapatkan informasi terbaru, komunikasi dan kegiatan mengenai pengaduan masyarakat untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat.
2. Melakukan pendampingan guna untuk mempermudah memberikan informasi mengenai cara penggunaan aplikasi SiKesal agar menambah dan memperluas pengetahuan apa saja tugas yang harus dilakukan setiap admin OPD.
3. Memberikan motivasi pada admin OPD agar terus bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat yang ada di aplikasi SiKesal dengan waktu yang singkat.

#### **2.2 Target Luaran**

**Target :** Melalui pengabdian ini diharapkan mitra akan menyadari, memahami pentingnya pelatihan cara penggunaan aplikasi SiKesal ini untuk mempermudah mendapatkan informasi terbaru, komunikasi dan kegiatan mengenai pengaduan masyarakat untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat..

**Luaran :** Setelah mengikuti pelatihan, peserta lebih memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait cara penggunaan aplikasi SiKesal agar menambah dan memperluas pengetahuan apa saja tugas yang harus dilakukan setiap admin OPD.

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian
1	Publikasi ilmiah pada jurnal ber ISSN/prosiding	
2	Publikasi pada media masa cetak/online/repocitory PT	
3	Peningkatan daya saing (peningkatan kualitas, kuantitas, serta nilai tambah barang, jasa, diversifikasi produk, atau sumber daya lainnya)	
4	Peningkatan penerapan iptek di masyarakat (mekanisasi, IT, dan manajemen)	✓
5	Perbaikan tata nilai masyarakat (seni budaya, sosial, politik, keamanan, ketentraman, pendidikan, kesehatan)	
6	Publikasi di jurnal internasional	
7	Jasa, rekayasa sosial, metode atau sistem, produk/barang	
8	Inovasi baru TTG	
9	Hak kekayaan intelektual (Paten, Paten sederhana, Hak Cipta, Merek dagang, Rahasia dagang, Desain Produk Industri, Perlindungan Varietas Tanaman, Perlindungan Desain Topografi Sirkuit Terpadu)	
10	Buku ber ISBN	

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **3.1 Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang dilakukan oleh tim PkM bersama mitra adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pemahaman kepada admin OPD mengenai pentingnya pelatihan cara penggunaan aplikasi SiKesal ini untuk mempermudah mendapatkan informasi terbaru, komunikasi dan kegiatan mengenai pengaduan masyarakat untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat.
2. Melakukan pendampingan guna untuk mempermudah memberikan informasi mengenai cara penggunaan aplikasi SiKesal agar menambah dan memperluas pengetahuan apa saja tugas yang harus dilakukan setiap admin OPD.
3. Memberikan motivasi pada admin OPD agar terus bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat yang ada di aplikasi SiKesal dengan waktu yang singkat

#### **3.2 Rencana Kegiatan**

Rencana kegiatan yang dilakukan pada Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **a. Diskusi Tim Pelaksana Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)**

Kegiatan diskusi dilakukan antara tim pelaksana PKM dengan mitra dimaksudkan untuk membicarakan permasalahan yang dimiliki, tujuan dan materi kegiatan, langkah-langkah yang akan dilakukan, dan jadwal pelaksanaan pendampingan yang akan dilakukan pada PkM.

##### **b. Perancangan Materi**

Pada tahapan ini dilakukan kegiatan perancangan materi yang akan disampaikan. Kemudian bersama mitra akan dilakukan kegiatan pengumpulan data-data yang diperlukan, dan kebutuhan penyimpanan yang diperlukan sebagai dasar perancangan materi.

**c. Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan oleh tim PkM dengan memberikan pelatihan kepada admin OPD se-Kota Jambi. Kegiatan ini akan dilakukan dalam 1 sesi yaitu sesi kegiatan pendampingan dan pelatihan mengenai cara penggunaan aplikasi SiKESal ini untuk mempermudah mendapatkan informasi terbaru, komunikasi dan kegiatan mengenai pengaduan masyarakat untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat serta menambah dan memperluas pengetahuan apa saja tugas yang harus dilakukan setiap admin OPD.

**d. Evaluasi Hasil Kegiatan**

Pada akhir kegiatan akan dilakukan evaluasi mengenai kegiatan yang telah dilakukan selama program pengabdian ini meliputi : 1) Respon dari peserta atas materi yang telah diberikan oleh tim pelaksana; 2) Hasil pelatihan yang diberikan kepada peserta.

**3.3 Partisipasi Mitra**

Partisipasi kedua mitra dalam kegiatan program pengabdian kepada masyarakat ini adalah Diskominfo Kota Jambi berkontribusi dalam menyediakan peserta, lokasi pengabdian, dan menyediakan tempat pengabdian kepada masyarakat.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Diskominfo Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.1, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Waktu penelitian akan mulai dilaksanakan sejak proposal disetujui.

**3.4 Jadwal Pelaksanaan**

Jadwal penelitian ini meliputi persiapan, perencanaan, pelaksanaan, pengolahan data dan pelaporan hasil penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 2 berikut.



Tabel 2. *Jadwal Penelitian*

No.	Nama Kegiatan	Bulan																			
		Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Peninjauan Kelapangan (Koordinasi Dengan Mitra)																				
2	Identifikasi Profil Peserta																				
3	Perumusan Materi Kegiatan																				
4	Pelaksanaan Kegiatan PPM																				
5	Penyusunan Laporan																				
6	Pengumpulan Laporan																				

## REFERENSI

- [1] L. Hijrah, M. Fikry Arransyah, K. Putri, N. Arija, and R. K. Putri, “Pelatihan Penggunaan Canva Bagi Siswa di Samarinda,” *Plakat J. Pelayanan Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 98–106, Jun. 2021, doi: 10.30872/PLAKAT.V3I1.5849.
- [2] DISKOMINFO, “SiKesal Tampung Keluhan Warga Kota Jambi – DISKOMINFO.” <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=4206> (accessed Dec. 30, 2022).
- [3] M. F. Arransyah, W. Bharata, P. N. Aulia, A. Maulidia, and D. Ismaliana R, “Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mendeley Bagi Mahasiswa Dalam Pembuatan Daftar Pustaka,” *Plakat J. Pelayanan Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 88–97, Jun. 2021, doi: 10.30872/PLAKAT.V3I1.5848.

# PETA LOKASI

