



Optimalisasi Layanan Publik dan Penguatan Kapasitas Pelaku Usaha melalui Pemanfaatan IT

Ayi Wahid^{1,*}, Vivi Afifah¹, Anang Martoyo¹, Dana S Santoso¹, Rianti Rozalina¹

¹Universitas Siber Indonesia, Jakarta, Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:

Submit: 13 Juni 2025

Revisi: 16 Juni 2025

Diterima: 17 Juni 2025

Diterbitkan: 30 Juni 2025

Kata Kunci

Pelayanan Publik, Kapasitas Usaha, Informasi Teknologi

Correspondence

E-mail: ayi.wahid@cyber-univ.ac.id*

A B S T R A K

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat di kelurahan tanjung barat adalah memberikan penyuluhan dan pendampingan tentang pemanfaatan IT untuk meningkatkan layanan administrasi yang lebih berkualitas, memberikan motivasi dan pengetahuan dalam merintis usaha baru dengan memanfaatkan teknologi digital, memberikan pelatihan tentang pemanfaatan aplikasi digital bagi para pelaku usaha mikro terutama pada penggunaan website, *social media*, *marketplace*, dan *content marketing* agar dapat meningkatkan penjualan dan mengembangkan bisnisnya. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian adalah dengan memberikan pemahaman literasi digital melalui penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan. Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan dibagi menjadi 4 tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan tahap pelaporan. Hasil kegiatan pengabdian adalah peserta dapat memanfaatkan Platform Digital untuk optimalisasi pelayanan pada masyarakat, Peserta termotivasi dan terdorong untuk membuka usaha dan memperkuat usaha yang selama ini sudah dijalankan, peserta bertambah wawasan dan keterampilan dalam pengelolaan dan pengembangan usaha, dan peserta memperoleh wawasan dan pengalaman baru mengenai pembukuan sederhana.

Abstract

The purpose of community service activities in Tanjung Barat sub-district is to provide counseling and assistance on the use of IT to improve higher quality administrative services, provide motivation and knowledge in starting new businesses by utilizing digital technology, provide training on the use of digital applications for micro-entrepreneurs, especially in the use of websites, social media, marketplaces, and content marketing in order to increase sales and develop their businesses. The method of implementing community service activities is to provide an understanding of digital literacy through counseling, training and mentoring. The implementation of the community service program is divided into 4 stages, namely the planning stage, implementation stage, evaluation stage, and reporting stage. The results of community service activities are that participants can utilize the Digital Platform to optimize services to the community, Participants are motivated and encouraged to open businesses and strengthen businesses that have been running so far, participants gain insight and skills in managing and developing businesses, and participants gain new insights and experiences regarding simple bookkeeping.

This is an open access article under the CC-BY-SA license



1. Pendahuluan

Tanjung Barat adalah sebuah kelurahan yang terletak di Jakarta. Kelurahan ini memiliki kode wilayah 31.74.09.1005 dan kode pos 12530. Kelurahan ini terletak di kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Kelurahan ini memiliki Stasiun KA yang cukup ramai yakni Stasiun Tanjung Barat. Di

kecamatan Jagakarsa, posisi kelurahan Tanjung Barat berada di sisi timur laut. Dipisahkan oleh Sungai Ciliwung, tepat di sebelah timur kelurahan ini terletak Kelurahan Gedong yang dulunya bernama Tanjung Timur.

Kelurahan adalah unit terkecil instansi pemerintah kota yang kegiatan sehari-harinya berhubungan langsung dengan masyarakat setempat. Untuk menjalankan tugas pelayanan publik ini, aparat kelurahan harus mengenali dengan baik kondisi wilayah dan masyarakat di wilayah kerjanya. Pengenalan wilayah dapat dilakukan dengan mengamati langsung ke lapangan dan juga secara tidak langsung melalui peta. Idealnya pengenalan wilayah ini dilakukan dengan kedua cara tersebut. Pemahaman wilayah oleh aparat kantor kelurahan masih perlu ditingkatkan dan juga harus selalu menyesuaikan dengan perubahan-perubahan berbagai aspek di wilayahnya [1].

Tugas dan fungsi pemerintahan kelurahan Tanjung Barat, disamping mengelola sumber daya manusia dan anggaran, maka sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan dalam menunjang kinerja pegawai. Ketersediaan sarana informasi dan teknologi merupakan input penting dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang di emban kelurahan Tanjung Barat. Kemampuan aparat dalam memanfaatkan IT harus ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas layanan agar kinerja organisasi dalam melayani masyarakat semakin meningkat kualitasnya [2].

Salah satu misi dari pemerintahan kelurahan Tanjung Barat adalah memberdayakan perempuan Jakarta dengan mendukung sepenuhnya partisipasi perempuan dalam perekonomian, antara lain melalui pemberian Kredit Usaha Perempuan Mandiri [3]. Selain itu mendorong peningkatan kinerja bisnis pelaku UMKM melalui pendampingan, pelatihan, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan usahanya [3].

Kelurahan Tanjung Barat yang terletak di kecamatan Jagakarsa kota Jakarta Selatan sebagai bentuk pemerintahan yang terendah dan langsung bersinggungan dengan masyarakat. Keberadaan aparat kelurahan disertai tugas di bidang administrasi, untuk mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Aparat desa juga dituntut untuk dapat memperkuat partisipasi masyarakat dan kelebagaannya serta aspek-aspek lainnya. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Aparat desa dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan administrasi guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan [4].

Rukun Warga (RW) 05 salah satu Rukun Warga di kelurahan Tanjung Barat dengan sebagian besar warganya memiliki potensi wirausaha yang relatif tinggi, hal ini ditunjukkan dengan keberadaan pedagang kaki lima (usaha mikro) yang berada di hampir seluruh wilayah yang berdekatan dengan jalan-jalan kelurahan. Pemahaman atau pengetahuan mereka tentang teknologi, hingga pemanfaatan teknologi yang dapat bermanfaat bagi perkembangan bisnis [1]. Berdasarkan pernyataan tersebut, potensi warga Rukun Warga (RW) 05 kelurahan Tanjung Barat dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk pengembangan usahanya. Sehingga Ibu-ibu PKK dan karang taruna perlu didorong untuk dapat merintis usaha dalam rangka meningkatkan penghasilan keluarga dengan memanfaatkan perangkat digital khususnya *social media* dan *marketplace* [2].

Berdasarkan uraian observasi dan analisis mendalam terhadap kondisi aparat, ekonomi, dan sosial masyarakat kelurahan Tanjung Barat, maka ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut: 1) Aparat kelurahan seperti RT/RW belum optimal dalam menggunakan IT; 2) Pengetahuan dan kesadaran terhadap merintis usaha belum optimal; 3) Pemanfaatan *platform* digital untuk pengembangan usaha bagi pedagang kaki lima belum dilakukan secara optimal.

Tujuan Pengabdian kepada Masyarakat melalui program ini adalah: 1) Memberikan penyuluhan dan pendampingan tentang pemanfaatan IT untuk meningkatkan layanan administrasi yang lebih berkualitas bagi para ketua RT di wilayah RW.05; 2) Memberikan motivasi dan penyebaran

pengetahuan tentang cara merintis usaha baru dengan memanfaatkan teknologi digital; 3) Memberikan pelatihan tentang pemanfaatan aplikasi digital bagi para pelaku usaha mikro terutama pada penggunaan website, *social media*, *marketplace*, dan *content marketing* agar dapat meningkatkan penjualan dan mengembangkan bisnisnya.

Adapun manfaat dari kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat bagi Usaha Mikro dan Masyarakat.

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para ketua RT dalam pemanfaatan IT untuk layanan administrasi masyarakat di wilayahnya.
- b. Menumbuhkan jiwa usaha di kalangan ibu-ibu PKK dan karang taruna;
- c. Meningkatkan keterampilan mengelola dalam membuat dan mengoperasikan aplikasi digital bagi pelaku usaha mikro/para pedagang.

2. Manfaat bagi Kelurahan Tanjung Barat

- a. Peningkatan kompetensi aparat kelurahan dalam bidang IT
- b. Peningkatan kecepatan dan validasi data kependudukan

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian Masyarakat dilaksanakan di Kampus Universitas Siber Indonesia Jl. TB Simatupang N0. 06 RT.07 RW.05 Kel. Tanjung Barat, Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta pada hari Kamis, 13 Februari 2025. Beberapa pihak yang menjadi sasaran kegiatan ini adalah perangkat kelurahan Tanjung Barat, Ketua RW dan RT, ketua PKK, dan ketua karang taruna, pemilik usaha/ibu-ibu PKK, dan anggota karang taruna.

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan melalui 4 tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan tahap pelaporan. Tahap perencanaan merupakan tahap awal dengan melakukan komunikasi dengan lurah dan perangkat kelurahan, ketua PKK, ketua karang taruna, dan para pelaku usaha. Berdasarkan hasil observasi awal ini ditetapkan adanya program penyuluhan dan pembinaan yang direncanakan secara offline dan online selama 6 (enam) bulan yang bertujuan untuk meningkatkan jiwa usaha, pengetahuan, dan keterampilan bagi ibu-ibu PKK, karang taruna, pemilik usaha. Tahap pelaksanaan terdiri dari 3 kegiatan, yaitu (1) Memberikan penyuluhan tentang kewirausahaan, manajemen bisnis, dan teknologi informasi, (2) Pendampingan dilakukan setelah penyampaian dan pemaparan materi secara luring. Pendampingan akan memanfaatkan saluran komunikasi jarak jauh, seperti media sosial, telepon, dan virtual meeting. (3) Monitoring dilakukan setelah pihak kelurahan Tanjung Barat memberikan laporan progress masyarakat binaan dalam merintis usaha, mengelola bisnis dan memanfaatkan teknologi digital dengan memberikan layanan konsultasi dan analisis bisnis. Tahap evaluasi dan pelaporan dilaksanakan setelah seluruh rangkaian pelaksanaan telah berjalan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Analisis Situasi Sosial

Berdasarkan hasil observasi dan analisis situasi sosial pada aparat Kelurahan Tanjung Barat, Ibu-ibu PKK, Karang Taruna, dan para pelaku usaha, maka perlu dilakukan pengabdian masyarakat dengan memberikan penyuluhan, pembinaan, pelatihan tentang optimalisasi pemanfaatan IT dalam pelayanan kepada masyarakat dan dalam mengembangkan usaha bagi yang sudah menjalankan usaha, serta perlunya mengembangkan *platform* digital bagi aparat kelurahan dan para pelaku usaha mikro dan kecil (UMK) di Kelurahan Tanjung Barat sehingga mampu meningkatkan kinerja aparat kelurahan dan kinerja UKM khususnya dalam pertumbuhan penjualan dan keuntungan melalui pemanfaatan *platform* digital. Hasil analisis situasi sosial ini sejalan dengan hasil kajian yang

menyatakan bahwa perencanaan SDM yang sistematis secara signifikan meningkatkan kinerja layanan publik, kemudian integrasi teknologi terutama dalam bentuk penggunaan analitik data dan *platform* digital memberikan dampak terbesar kinerja layanan publik. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif, termasuk dalam peramalan tenaga kerja dan analisis kesenjangan, serta penerapan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengambilan keputusan, berkontribusi pada peningkatan kinerja layanan publik [5]. Sementara hasil kajian lain menyatakan bahwa pembinaan, pelatihan dan pengembangan, pemberdayaan dan partisipasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan diatas lima puluh persen [5]. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan. Itu berarti pelatihan dan pengembangan pada perusahaan Njonja Meneer sudah terlaksana dengan baik dan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan dibandingkan pembinaan, pemberdayaan dan partisipasi [5]. Berdasarkan uraian kajian tersebut maka pada bulan Februari 2025 telah dilakukan pelatihan dengan bertema “Optimalisasi Layanan Publik dan Penguatan Kapasitas Pelaku Usaha Melalui Pemanfaatan IT” melalui sub tema: 1) Pemanfaatan IT untuk Peningkatan Layanan, dan 2) Pemanfaatan IT untuk Perintisan Usaha dan Pengembangan Bisnis. Hadirnya program ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan aparat kelurahan Tanjung Barat dalam memanfaatkan keberadaan teknologi informasi untuk layanan administrasi bagi warga masyarakat dan dapat meningkatkan kesadaran berbisnis dan menambah wawasan bagi ibu-ibu PKK, karang taruna, dan pelaku usaha mikro dalam mengelola dan mengembangkan usaha terutama pada manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal melalui penggunaan website dan pemanfaatan *platform* digital lainnya seperti *marketplace*, *social media*, & *content marketing*. Kemajuan usaha dan bisnis yang dijalankan diharapkan dapat meningkatkan penghasilan kesejahteraan masyarakat di kelurahan Tanjung Barat

3.2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan terbagi menjadi beberapa kegiatan, yaitu:

1. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan dalam pengabdian kepada Masyarakat telah dilakukan dalam bentuk Kegiatan pelatihan, mentoring, dan pendampingan dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 13 Februari 2025 mulai pukul 08.30 sd 11.30 WIB bertempat di R301 – Kampus Universitas Siber Indonesia Jl. TB Simatupang N0. 06 RT.07 RW.05 Kel. Tanjung Barat, Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Beberapa pihak yang dilibatkan untuk mendukung kegiatan ini adalah perangkat kelurahan Tanjung Barat, Ketua RW dan RT, ketua PKK, dan ketua karang taruna, pemilik usaha/ibu-ibu PKK, dan anggota karang taruna berjumlah 30 orang dan 6 dosen & mahasiswa Cyber University.

2. Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan dibagi menjadi 4 tahapan, yaitu tahap Perencanaan, tahap Pelaksanaan, tahap Evaluasi, dan tahap Pelaporan. Masing-masing tahap akan memiliki koordinator tersendiri yang bertugas memastikan proses kegiatan dapat berjalan sesuai direncanakan.

Tahap perencanaan, tahap ini berdasarkan hasil komunikasi dengan lurah dan perangkat kelurahan, ketua pkk, ketua karang taruna, dan koordinator pedagang di Pulau Untung Jawa, maka disepakati adanya program penyuluhan dan pembinaan yang direncanakan secara offline dan online selama 6 (enam) bulan yang bertujuan untuk meningkatkan jiwa usaha, pengetahuan, dan keterampilan bagi ibu-ibu PKK, karang taruna, pemilik usaha, dan pengelola desa wisata sejumlah 30 orang dengan materi yang akan disampaikan meliputi aspek kewirausahaan, manajerial, leadership, teknik operasi, dan informasi teknologi.

Tahap Pelaksanaan, dilakukan dengan beberapa kegiatan seperti tahap dengan memberikan penyuluhan tentang kewirausahaan, manajemen bisnis, dan teknologi informasi dengan rincian Term of Reference (TOR); Tahap Pendampingan akan dilakukan setelah penyampaian dan pemaparan materi secara luring telah dilaksanakan. Pendampingan akan memanfaatkan saluran komunikasi jarak jauh, seperti media sosial, telepon, dan virtual meeting; Tahap Monitoring akan dilakukan setelah pihak kelurahan Tanjung Barat memberikan laporan progress masyarakat binaan dalam merintis usaha, mengelola bisnis dan memanfaatkan teknologi digital dengan memberikan layanan konsultasi dan analisis bisnis.

Tahap Evaluasi, tahap ini akan dilaksanakan setelah seluruh rangkaian pelaksanaan telah berjalan. Melalui tahap ini diharapkan tim PkM akan mampu menemukan dan menganalisis hasil kegiatan PkM terutama ditinjau dari output kegiatan.

Tahap pelaporan, tahap ini Penyusunan laporan kegiatan akan dilakukan oleh Ketua Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan selambat-lambatnya 2 minggu setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian.

Berikut adalah gambar-gambar selama kegiatan dilaksanakan:



Gambar 1. Pemateri I Membuat dan Mengoperasikan Platform Digital oleh Ibu Rianti Rozalina dan Merintis Usaha Baru oleh Bapak Anang Martoyo



Gambar 2. Pemateri IV Pengelolaan Keuangan oleh Bapak Ayi Wahid dan Pemanfaatan IT dalam layanan publik oleh Ibu Vivi Afifah

3.3. Hasil Kegiatan

Capaian hasil kegiatan pengabdian kepada para peserta pelatihan dan mentoring di kelurahan Tanjung Barat terangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Capaian hasil kegiatan

No	Tema	Kegiatan	Capaian
1	Penggunaan Platform Digital dalam optimalisasi pelayanan pada masyarakat	Pelatihan pemanfaatan media social dan website dalam optimalisasi pelayanan pada masyarakat	Peserta dapat memanfaatkan Google Form, Facebook, Whatsapp, dan TikTok untuk optimalisasi pelayanan pada masyarakat
2	Penguatan jiwa wirausaha	Pemberian motivasi dan penyuluhan tentang merintis usaha baru melalui ide bisnis	Peserta sangat termotivasi dan terdorong untuk membuka usaha dan memperkuat usaha yang selama ini sudah dijalani

3	Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Berbasis IT	Pelatihan dan mentoring pengelolaan dan pengembangan usaha meliputi bidang pemasaran digital, <i>e-commerce & marketplace</i> , keuangan digital, & keamanan data	Peserta bertambah wawasan dan keterampilan dalam pengelolaan dan pengembangan usaha
4	Pengelolaan Keuangan Sederhana	Pelatihan Administrasi dan Penegeelolaan Keuangan Usaha	Peserta memperoleh wawasan baru mengenai Pembukuan sederhana Memperoleh pengalaman melakukan Pembukuan sederhana

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis situasi kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan kepada para Aparat Kelurahan, Ketua RT, ibu ibu PKK, karang taruna, dan para pelaku usaha kelurahan Tanjung Barat, maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Pengabdian Masyarakat (abdimas) dengan tema 'Optimalisasi Layanan Publik dan Penguatan Kapasitas Pelaku Usaha Melalui Pemanfaatan IT' yang berisi kegiatan penyuluhan, mentoring, dan pelatihan kepada Masyarakat kelurahan Tanjung Barat telah terlaksana dengan aman, tertib, dan lancar. 2) Materi yang dipilih sangat tepat dan sesuai dengan kebutuhan para aparat kelurahan dan pelaku usaha yang terdiri dari para Ketua RT, ibu-ibu PKK dan pemuda-pemudi karang taruna yaitu Penguatan Jiwa Usaha, pemanfaatan IT dalam layanan publik dan bisnis, pengelolaan usaha berbasis IT untuk Kelurahan Tanjung Barat. 3) Para peserta terlihat antusias dalam menerima materi-materi yang telah disajikan oleh para narasumber sehingga diharapkan dapat memiliki jiwa wirausaha yang semakin kuat dan dapat meningkatkan kinerja aparat dalam melakukan pelayanan pada masyarakat dan pemahaman tentang pengembangan bisnis serta penggunaan penggunaan *platform* digital dalam mengembangkan usaha di kelurahan Tanjung Barat.

Daftar Pustaka

- [1] B. Benyamin, Dr. Ir. Hanny W. Wiranegara, M.T, Marselinus N. Luru, S.T, M.Si, and Reza Fauzi, S.T, M.Ars, "Penyuluhan Kepada Aparat Kantor Kelurahan tentang Cara Mengenali Wilayah Kerjanya dengan Menggunakan Peta," *Jurnal Abdikaryasakti*, vol. 4, no. 1, pp. 71-94, Apr. 2024, doi:10.25105/ja.v4i1.18309.
- [2] I. Pratama, O. Suria, A. Y. Chandra, and P. T. Prasetyaningrum, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Mendukung Perkembangan UMKM (Nyong Group)," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, vol. 3, no. 2, pp. 269-274, Apr. 2023, doi:10.52436/1.jpmi.991.
- [3] M. Veranita, R. Yusuf, and Y. H. Ratna, "Pemberdayaan Pelaku UMKM Perempuan Dalam Upaya Peningkatan Ketahanan Ekonomi Melalui Pelatihan Digital Marketing," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 4, no. 3, pp. 388-401, 2023.
- [4] P. Paroli, "Optimizing Public Service Performance Through Human Resource Planning And Digital Technology In Government Agencies Optimalisasi Kinerja Layanan Publik Melalui Perencanaan Sdm Dan Teknologi Digital Di Instansi Pemerintah," *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, vol. 7, no. 6, pp. 8416-8425, 2024.
- [5] F. Levy Kambey and Suharnomo, "KARYAWAN (Studi Pada PT. Njonja Meneer Semarang)," *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, vol. 10, no. 2, pp. 142-151, Jul. 2013, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/smo>