



Peningkatan Pelayanan Sistem Informasi Berbasis Elektronik Pada Perangkat Kelurahan di Kelurahan Lakkang Kota Makassar

¹Muhammad Nur Yamin, ²Oky Nur Pratiwi Johansyah*, ³Sulmiah, ⁴Herlina Sakawati, ⁵Asri Nur Aina
¹²³⁴⁵Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar

Email: nuryamin@unm.ac.id¹, oky.nur.pratiwi@unm.ac.id², sulmiah@unm.ac.id³, herlinasakawati@unm.ac.id⁴, asrinuraina@unm.ac.id⁵

*Corresponding author: Oky Nur Pratiwi Johansyah¹

ABSTRAK

Kelurahan Lakkang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan urusan pemerintah, di antaranya pelayanan administrasi, seperti menyediakan berbagai dokumen seperti surat pernyataan penguasaan tanah, surat keterangan tanah, surat ahli waris, surat keterangan kematian, keterangan pindah, dan melayani pengaduan. Kantor Kelurahan Lakkang masih menggunakan sistem manual dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Aplikasi Sistem Informasi Kelurahan dibutuhkan sehingga dapat mendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Perlu adanya suatu sistem yang dapat mengarsipkan dan menjaga data agar tidak mudah hilang. Penerapan sistem informasi berbasis teknologi, seperti melalui *website* kelurahan, diharapkan proses pelayanan dapat menjadi lebih mudah, transparan, dan cepat. Aplikasi ini diharapkan dapat mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat khususnya dalam sistem informasi.

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah memberikan dukungan kepada pemerintah Kelurahan Lakkang dalam merancang suatu sistem informasi layanan kelurahan berbasis web. Hasil akhir dari kegiatan ini akan berupa aplikasi sistem informasi layanan kelurahan yang dapat diakses melalui web. Layanan administrasi berbasis *website* menjadi kebutuhan penting saat ini untuk mendukung efisiensi pemerintahan kelurahan. Sistem informasi kelurahan ini akan dilengkapi dengan berbagai fitur, termasuk profil Kelurahan Lakkang yang mencakup informasi tentang pegawai kelurahan, struktur organisasi, letak geografis, kondisi demografis, berita lokal dan nasional, serta layanan surat.

Kata Kunci: Website, Sistem informasi, Lakkang

ABSTRACT

Lakkang Sub-district has responsibility for carrying out government affairs, including administrative services, such as providing various documents such as land ownership statements, land certificates, inheritance letters, death certificates, moving information, and serving complaints. The Lakkang Subdistrict Office still uses a manual system in carrying out its duties and functions. The Village Information System application is needed so that it can support service activities to the community. There needs to be a system that can archive and maintain data so that it is not easily lost. Implementation of technology-based information systems, such as through website sub-district, it is hoped that the service process can become easier, more transparent and faster. This application is expected to optimize the efficiency and quality of services to the public, especially in information systems.

The aim of this community service is to provide support to the Lakkang Sub-district government in designing a web-based subdistrict service information system. The final result of this activity will be a subdistrict service information system application that can be accessed via the web. Based administration services website is an important need at this time to support the efficiency of sub-district government. This sub-district information system will be equipped with various features, including the Lakkang Sub-District profile which includes information about sub-district employees, organizational structure, geographical location, demographic conditions, local and national news, and mail services.

Keywords: Website, Information system, Lakkang

1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik dari pemerintah adalah merupakan harapan masyarakat, akan tetapi terkadang harapan terhadap pemerintah seringkali tidak mendapatkan respon yang baik karena berdasarkan pelayanan yang selama ini terjadi masih berbelit-belit dan lambat. Umumnya aparatur suatu instansi maupun organisasi sangat berperan penting dalam suatu kinerja, karena aparatur desa memiliki peranan dalam menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan berkualitas yang telah diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan tugas dari aparatur kelurahan. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pelayanan publik telah menjadi suatu lembaga dan profesi yang semakin penting didalam konteks negara modern. Sebagai sebuah lembaga, pelayan publik menjamin akan keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah [1]. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas dari pemerintah, sebab pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pemerintah [2].

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam [3] dijelaskan bahwa "sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan". Banyak dilakukan pengabdian kepada masyarakat dalam lingkup Sistem Informasi diberbagai daerah yang relevan dengan pengabdian ini, yakni pengabdian yang dilakukan oleh [4] dengan judul Sistem Informasi Kelurahan Krikilan Berbasis Web, dimana pada Desa Krikilan akses informasi masih sangat sulit didapatkan oleh masyarakat, sehingga dilakukan pengabdian dengan menghasilkan sebuah website desa yang dapat memberikan segala informasi yang dapat membantu masyarakat. Selain itu pengabdian dengan judul Sistem Informasi Kelurahan Makassar Barat (Sikembar), Pendukung pelayanan publik yang efektif oleh [5] pengabdian tersebut membuat aplikasi yang dinamakan SiKembar, yang membawa dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi.

Ketersediaan teknologi informasi bagi perangkat kelurahan adalah entri poin pembenahan pengelolaan administrasi kelurahan, dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan yang lebih baik, perlu ada tindakan nyata terhadap masalah perencanaan pembangunan kelurahan yang berfokus pada kapasitas sumber daya aparatur, dengan memberikan informasi dan pengetahuan yang relevan. Ketersediaan, pengelolaan dan penyampaian Sistem informasi kepada masyarakat oleh pemerintah tercantum pada Undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009. Pada dasarnya, e-government adalah pelayanan publik yang berbasis jaringan internet yang diharapkan akan semakin mendekatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen pelayanan publik. Dengan pemanfaatan jaringan internet, maka pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu [6]. *Electronic Government* atau yang biasa disebut *e-Gov* adalah bentuk implementasi penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Penerapan dan pengembangan e-Gov adalah upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip New Public Management (NPM) [7]. Selain itu menurut Wirawan dalam Setiawan, dkk (2023 : 7) , E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik.

Penerapan Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE) adalah merupakan hal yang wajib dilakukan pemerintah salah satunya dengan melakukan *e-government* dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yakni bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. *E-government* Secara umum, adalah system manajemen informasi dan layanan Masyarakat berbasis internet [8] Pengaplikasian sistem informasi pada aktivitas pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi kerja dari pemberian layanan kepada masyarakat serta memberikan kenyamanan, hal ini dikarenakan sistem informasi mampu memberikan kesetaraan dalam mengakses layanan kepada masyarakat Penggunaan teknologi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan public sejalan dengan pendapat menurut Brown & Garson dalam [9] menyatakan bahwa *Elektronic Government* merupakan bentuk dari penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Menurut Brown & Garson konsep *E-Government* merupakan pemanfaatan kemajuan ilmu teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja, dan entitas pemerintah yang lain.

Telah banyak dilakukan penelitian mengenai pentingnya Sistem Informasi yang berbasis teknologi, yakni penelitian yang dilakukan oleh [10] yang berjudul Responsivitas Pemerintah melalui Elektronik Government (E-Gov) di Kota Makassar dengan hasil penelitian bahwa Kota Makassar telah berupaya untuk menyediakan Informasi melalui website yang dapat diakses oleh siapa saja, tetapi masih banyaknya Perangkat daerah di Kota Makassar yang belum dapat melakukan maintenance karena disebabkan oleh Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidang tersebut yang dapat mengelola. Serta penelitian yang dilakukan oleh [11] dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banjaran, dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa system informasi yang dilakukan oleh Kelurahan Banjaran termasuk dalam kategori baik yang dapat memberikan kemudahan atas kendala dalam pelayanan administrasi secara konvensional atau datang langsung ke kelurahan, meskipun dalam pengimplementasiannya masih belum sempurna sehingga perlu pengembangan lagi.

Hasil penelitian diatas menjadi referensi dalam melakukan pengabdian ini, dimana melihat bahwa masih Sistem Informasi pada organisasi pemerintah sangat di butuhkan, dalam menjangkau masyarakat, dalam halnya termasuk dalam menyediakan informasi sehingga, dapat mempermudah proses pelayanan sehingga menjadi pelayanan yang efektif. Dari hasil penelitian tersebut juga terlihat masih ada beberapa kendala dalam penyediaan Sistem Informasi yang dilakukan oleh pemerintah, baik dari sudut Sumber Daya Manusia maupun dari perangkat lunak yang disediakan.

Pengabdian ini dilakukan setelah melihat dari permasalahan tersebut adalah memberikan pembekalan kepada aparat Kelurahan Lakkang Kota Makassar, seperti penyediaan sistem informasi kelurahan yang dapat diakses dalam jaringan lokal (internet) untuk menunjang pelayanan prima. Kemampuan perangkat kelurahan dalam menggunakan aplikasi sistem informasi kelurahan diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama sejak digulirkannya dana kelurahan oleh pemerintah pusat. Implementasi kebijakan pemerintah yang memiliki karakteristik seperti itu tidak akan berhasil tanpa didukung berbagai pihak, termasuk masyarakat Perguruan Tinggi.

2. METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra tersebut, kemudian di rumuskan metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah metode sosialisasi, pelatihan dan pendampingan. Adapun langkah yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah:

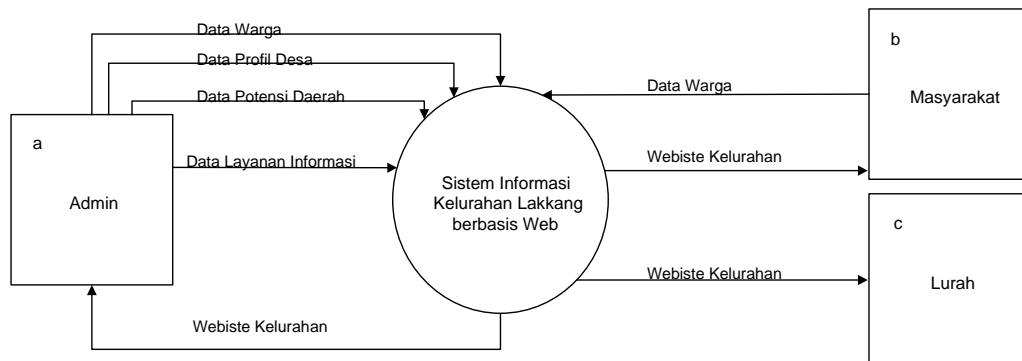
2.1 Metode observasi dan wawancara

Metode Observasi dan wawancara dilakukan dalam mendapatkan informasi awal mengenai kondisi yang terjadi dan kendala yang dihadapi. Kendala yang dihadapi adalah data ganda, arsip hilang, dan pembuatan laporan memerlukan waktu lama karena harus mengetik ulang dari buku tulis. Solusi yang ditawarkan dalam menyelesaikan permasalahan mitra adalah melakukan kegiatan pengabdian dengan aparat Kelurahan Lakkang agar memiliki kemampuan dasar multimedia. Kemampuan perangkat Kelurahan Lakkang dalam menggunakan aplikasi komputer diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama sejak digulirkannya dana kelurahan oleh Pemerintah Pusat.

Penguasaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi penting karena setiap pihak yang terlibat di dalamnya dituntut mampu berpartisipasi secara aktif dan terus meningkatkan kemampuan kompetensinya. Program-program pendidikan dan latihan secara formal maupun non formal yang memberikan bekal ketrampilan dan kemampuan dalam menggunakan dan memanfaatkan perangkat teknologi informasi menjadi prioritas kebutuhan untuk mengelola arsip kelurahan. Sebagai sebuah entry point dari pembenahan kapasitas sumberdaya aparat pemerintah kelurahan, arus informasi dan pengetahuan tentang pengelolaan administrasi kelurahan. Karena itu diperlukan adanya tindakan nyata terhadap masalah perencanaan pembangunan kelurahan yang berfokus pada kapasitas sumber daya aparat pemerintah kelurahan dengan cara memberikan informasi dan pengetahuan yang relevan. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan pembekalan kepada aparat Kelurahan Lakkang Kota Makassar berupa penyediaan sistem informasi manajemen kelurahan yang dapat diakses dalam jaringan lokal (*intranet*) untuk menunjang pelayanan prima bagi masyarakat Kelurahan Lakkang.

Menganalisis masalah, menemukan solusi, membuat solusi berupa sistem informasi, melakukan pelatihan penggunaan sistem informasi kepada Aparat Kelurahan Lakkang, melakukan praktek penggunaan sistem pada saat kegiatan pengabdian berlangsung yang dihadiri pula tokoh masyarakat

setempat, dan memberi pendampingan penggunaan sistem.



Gambar 1. Diagram Konteks Sistem Informasi Kelurahan Lakkang

Pengabdian masyarakat pada Kelurahan Lakkang menghasilkan pemahaman produk teknologi yang sesuai dengan problem pada mitra, yaitu: pertama, telah dihasilkan website sistem informasi guna melakukan digitalisasi data, pengarsipan, dan otomatisasi laporan. Kedua, telah dilakukan pelatihan dan praktek penggunaan.

Target pelaksanaan pengabdian di Kelurahan Lakkang adalah membatu sosialisasi, solusi, dan pelatihan penggunaan sistem informasi kelurahan yaitu pelayanan masyarakat berbasis web agar kedepannya melahirkan admin baru dari RT/RW yang bisa mengelola sistem informasi pelayanan masyarakat yang berbasis web di tingkat RT/RW untuk menunjang pelayanan masyarakat, meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di Kelurahan Lakkang agar tidak gagap teknologi, dan berharap adanya perubahan modernisasi dibidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat RT/RW sampai ke kelurahan dengan yang sudah terkomputerisasi yang mengikuti perkembangan zaman.

Target luaran yang akan dicapai dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah peningkatan pemahaman masyarakat kelurahan dan aparat kelurahan terkait dengan adanya Sistem informasi desa juga diharapkan Kelurahan Lakkang memiliki dan dapat menjalankan serta mengembangkan aplikasi sistem informasi dan Manajemen Kelurahan tersebut.

2.2 Metode sosialisasi

Memberi tambahan pengetahuan mengenai manfaat sistem informasi yang mampu melakukan digitalisasi data dan otomasi laporan sehingga dapat mempermudah pengolahan data di kantor kelurahan. Hal ini dilakukan dengan memberikan sosialisasi pada semua pegawai kelurahan yang ada pada kelurahan Lakkang, menyampaikan hal-hal penting, yang dapat meningkatkan Literasi mengenai pentingnya elektronik government untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. Sosialisasi Sistem Informasi berbasis Elektronik

2.3 Metode pelatihan

Pelatihan penggunaan sistem dilakukan selama 4 jam dengan peserta aparat kelurahan dan masyarakat Kelurahan Lakkang. Kegiatan dalam pelatihan adalah mencoba semua fitur yang dimiliki oleh sistem informasi kelurahan. Peserta merasa sangat antusias senang karena masalah mereka dalam pengolahan data sangat terbantu.

Memberikan pengarahan dan pengetahuan cara penggunaan sistem informasi. Pada sesi ini juga diberikan user dan password yang dapat digunakan oleh admin dan Kepala kantor Kelurahan Lakkang. Pelatihan dilakukan di kantor Kelurahan Lakkang dengan diikutioleh semua perangkat kelurahan, tokoh Masyarakat dan pemuda.



Gambar 3. Pelatihan kepada petugas kantor kelurahan Lakkang

2.4 Metode praktek lapangan

Melakukan praktek pengolahan data pada kegiatan di kantor Kelurahan Lakkang. Praktek yang dilakukan adalah: input data kependudukan dan layanan, melihat histori, melakukan pencarian data, membuat laporan bulanan hingga tahunan. Sehingga para petugas dapat langsung memahami cara menggunakan *website* tersebut dan dapat diberikan solusi jika terjadi permasalahan dalam menggunakan *website* tersebut.

Praktek lapangan dalam penggunaan *website* memiliki relevansi signifikan bagi petugas dan pegawai Kelurahan Lakkang. Melibatkan mereka dalam praktek lapangan tidak hanya memberikan pemahaman langsung tentang cara mengoperasikan sistem informasi berbasis web, tetapi juga memungkinkan mereka untuk mengasah keterampilan praktis yang diperlukan dalam pelayanan administrasi online. Dengan berpartisipasi dalam praktek lapangan, petugas kelurahan dapat lebih baik memahami dinamika interaksi dengan masyarakat melalui platform digital, meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam penanganan berbagai permintaan, serta mengidentifikasi potensi hambatan atau permasalahan teknis yang mungkin muncul.

Selain itu, praktek lapangan dapat menjadi forum untuk pertukaran pengalaman antarpetugas, memperkaya pengetahuan mereka tentang penggunaan teknologi informasi. Hal ini tidak hanya membantu memastikan bahwa petugas kelurahan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan *website* secara optimal, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, praktek lapangan menjadi langkah krusial dalam mengintegrasikan teknologi informasi dalam rutinitas kerja sehari-hari petugas kelurahan di Kelurahan Lakkang.

Praktek langsung adalah metode yang dapat memudahkan petugas cepat memahami proses yang akan dilakukan dalam menggunakan *website* tersebut, sehingga dalam proses penggunaannya akan minim terjadi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh petugas, karena petugas dapat langsung menggunakan dan mempraktekkan langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dengan metode memberikan contoh pelayanan yang akan diakses pada *website* tersebut.

1	Minggu 16 Juli 2023	09.15-12.00	Persiapan lapangan: Mengundang peserta pelatihan
		13.00-15.00	Penyiapan materi penyuluhan dan pelatihan
		15.00-16.00	Persiapan tempat pelatihan dan penyuluhan
		16.00-17.30	Kunjungan lapangan dan silaturahmi
2	Senin 16 Juli 2023	08.00-09.00	Penyuluhan dan pelatihan Pembukaan
		09.15-10.00	<i>pre test</i> untuk mengetahui pemahaman awal peserta
		10.05-12.10	Ceramah Penguatan Literasi Digital
		12.10-13.00	Ishoma
		13.00-15.00	Ceramah penggunaan sistem informasi kelurahan
		15.00-15.30	Coffe Break / Sholat
15.30-17.30	Ceramah Penginstalan Komputer/Laptop		
3	Selasa 26 Okt. 2023	08.00-12.00	Pelatihan Penggunaan aplikasi Sistem
		12.10-13.00	istirahat/Ishomah
		13.00-15.00	Pelatihan Penggunaan aplikasi Sistem
4.	Rabu 27 Okt. 2023	15.00-15.30	Coffe Break / Sholat
		15.30-17.30	Pelatihan Penginstalan Sistem informasi kelurahan
		08.00-09.00	<i>post test</i> sebagai bentuk evaluasi workshop
		09.15-10.00	Penutupan

Peningkatan kemampuan aparat kelurahan dalam penggunaan sistem informasi kelurahan perlu melibatkan beberapa aktor dari beberapa organisasi/lembaga yang memiliki tujuan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar aparat dan masyarakat Kelurahan Lakkang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mendukung pelaksanaan sistem informasi kelurahan.



Gambar 5. Pendampingan kepada petugas kelurahan Lakkang

Menurut Sulistyani (2004) kemitraan dari perspektif etimologis diadaptasi dari kata *partnership* dan berasal dari akar kata *partner*, *partner* dapat diterjemahkan “pasangan, jodoh, sekutu atau komponen”, sedangkan *partnership* diterjemahkan menjadi persekutuan atau perkongsian. Bertolak dari sini maka kemitraan dapat dimaknai sebagai satu bentuk persekutuan antara dua belah pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerjasama atas dasar kesepakatan dan rasa saing membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapabilitas di suatu bidang usaha tertentu, atau tujuan tertentu, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterbatasan waktu dan akses ke lokasi pengabdian, menyebabkan kegiatan yang semula direncanakan berlangsung selama 3 hari, harus dipersingkat menjadi 2 hari. Walaupun demikian tujuan dari kegiatan ini,

tetap terlaksana dengan baik, sebab Kepala kelurahan dan tokoh Masyarakat di Kelurahan Lakkang tetap menjalin komunikasi dengan tim Program Kemitraan Masyarakat (PKM) sampai saat ini. Komunikasi yang tetap terjalin tersebut dimaksudkan untuk melakukan pendampingan penggunaan aplikasi di kelurahan Lakkang dalam mengembangkan kemampuan literasi digital mereka untuk keperluan peningkatan usaha berbasis digital. Prisanda dan Febrina (2021) mengemukakan bahwa *e-government* Secara umum, adalah system manajemen informasi dan layanan Masyarakat berbasis internet. Pengaplikasian sistem informasi pada aktivitas pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi kerja dari pemberian layanan kepada masyarakat serta memberikan kenyamanan, hal ini dikarenakan sistem informasi mampu memberikan kesetaraan dalam mengakses layanan kepada masyarakat (Sugiono, 2021)

Pemateri dari tim pengabdian masyarakat menyampaikan beberapa aspek teoritis mengenai literasi digital dan manfaatnya. Seperti menjelaskan bahwa literasi digital merupakan kecakapan dan pengetahuan dalam menggunakan media digital yang tidak hanya sebagai alat komunikasi yang didukung oleh jaringan internet, tetapi juga sebagai media yang dapat digunakan untuk mendapatkan berbagai informasi – informasi penting dan juga sebagai media untuk melakukan pekerjaan.

Sesi pertama Kegiatan pengabdian di Kelurahan Lakkang, pemateri sangat menekankan pada literasi sistem informasi kelurahan dalam pengelolaan informasi, khususnya yang terkait dengan pelayanan Masyarakat dan data kependudukan. Pemateri menjelaskan bahwa informasi yang diperoleh di sistem informasi kelurahan dapat langsung dipercaya, Selain itu, informasi yang diperoleh juga harus dapat disebarluaskan ke masyarakat di Kelurahan Lakkang.

Sesi diskusi diketahui selama ini rata-rata Masyarakat di Kelurahan Lakkang ketika melakukan suatu urusan mereka melakukannya secara konvensional dengan menggunakan isian formulir secara manual. Keadaan ini membuat lama proses dan terkadang tidak terekam atau terdokumentasi baik. Namun setelah mendapatkan pemahaman dan pelatihan dari pemateri, mereka terlihat antusias untuk tidak melakukan hal yang sama, agar terhindar dari kehilangan data, dan terupdate informasi yang Masyarakat Kelurahan Lakkang peroleh.

Pada sesi kedua, pemateri terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada aparat kelurahan termasuk TW/RT dan masyarakat di Kelurahan Lakkang untuk praktek menggunakan beberapa aplikasi dari sistem informasi kelurahan, dan cara instal aplikasi di smart phone dan laptop. Hal ini dilakukan untuk melihat kemampuan aparat di Kelurahan Lakkang. Karena terbatasnya fasilitas yang ada, maka pelatihan dalam penggunaan aplikasi di bagi dalam dua kelompok. Setiap kelompok terdiri dari 6 orang dan didampingi oleh dua orang fasilitator. Dari total aparat kelurahan dan Masyarakat yang hadir pada kegiatan PKM yaitu 24 orang, terdapat 6 orang yang telah mahir dalam penggunaan aplikasi yang diajarkan. Walaupun tidak semua peserta dapat mahir dalam penggunaan aplikasi setelah diberikan pelatihan, setidaknya mereka telah mengetahui cara penggunaannya.

Setelah pemberian pelatihan, pemateri melanjutkan dengan memberikan pemahaman kepada Masyarakat sebagai pengguna sistem informasi kelurahan bahwa dari pelatihan yang mereka dapatkan, mereka dapat mengurus berbagai jenis persuratan lebih mudah melalui aplikasi, pemantauan kondisi kelurahan, dan mengajukan aduan atau keluhan ke pihak pemerintah Kelurahan Lakkang.

3.1 Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung keberhasilan dalam pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) antara lain:

- a. Pemateri yang terlibat dalam kegiatan PKM merupakan dosen-dosen pengampu mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, Pengantar Komputer dan Public Relation, sehingga memiliki pemahaman dan kemampuan yang sangat baik dalam pemberian arahan kepada masyarakat Kelurahan Lakkang mengenai pelayanan digital.
- b. Adanya dukungan dari Lurah Desa Lakang Kecamatan Tallo Kota Makassar
- c. Adanya dukungan pendanaan dari dana PNBPU Universitas Negeri Makassar.

3.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) antara lain:

- a. Minimnya akses ke Desa Lakkang Kecamatan Tallo Kota Makassar.
- b. Sulitnya akses jaringan internet di Desa Lakkang Kecamatan Tallo Kota Makassar, sehingga pemateri mengalami kesulitan dalam memberikan berbagai contoh literasi digital kepada masyarakat Kelurahan Lakkang.
- c. Kurangnya sarana yang dapat menunjang pelaksanaan pelatihan sistem informasi kelurahan di Kelurahan Lakkang Kecamatan Tello Kota Makassar.

Sistem informasi kelurahan merupakan sistem *database* kependudukan yang akan dirancang dengan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) sehingga nantinya sistem pelayanan di kelurahan atau kelurahan akan menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Dengan adanya aplikasi tersebut, kantor kelurahan dapat menyediakan layanan surat keterangan pada warga jauh lebih cepat dibandingkan cara manual. Dengan aplikasi tersebut, data penduduk sudah tersimpan dalam *database* dan dapat diisikan secara otomatis pada surat keterangan tersebut dan bisa dicetak langsung. Informasi perencanaan, kegiatan pembangunan, penggunaan dana kelurahan dan sebagainya di dalam aplikasi yang mudah diakses oleh warga, pemerintah kelurahan akan dituntut untuk lebih akuntabel. Kantor kelurahan akan mempunyai kesempatan untuk secara lebih mudah membuat laporan pertanggung-jawaban kegiatan, penggunaan dana kelurahan dan lain-lain. Kantor kelurahan mempunyai kesempatan untuk menyediakan fasilitas bagi warga untuk mengakses informasi kelurahan dengan mudah, misalnya dengan menerbitkan informasi kelurahan di web kelurahan. Karena tahu data itu ada, warga juga mempunyai kesempatan untuk menuntun kantor kelurahan untuk menyediakan akses pada informasi yang mereka butuhkan.

Ketersediaan data dan informasi kelurahan yang mudah diakses akan meningkatkan potensi warga untuk berpartisipasi dalam pembangunan di Kelurahan Lakkang. Warga akan tahu kegiatan apa yang sedang berjalan dan apa yang direncanakan, sehingga dapat ikut mengawal kegiatan tersebut ataupun memberi usul, saran dan masukan lain terkait pembangunan kelurahan. Lebih dari itu, aplikasi tersebut juga mempunyai potensi untuk menyediakan media elektronik untuk menggalang partisipasi warga, seperti forum diskusi atau formulir komentar/usulan elektronik.

4. KESIMPULAN

Permasalahan yang dihadapi mitra adalah mengenai pengolahan data, pengarsipan, pencarian data, dan pembuatan laporan. Solusi yang diberikan daritim PkM adalah membuat sistem informasi dengan berbasis website yang memiliki fungsi pengolahan data, pencarian, pengarsipan, dan otomatisasi laporan, serta fitur promosi kegiatan Kelurahan Lakkang. Mitra telah mengapresiasi dan menggunakan sistem tersebut dalam kegiatannya. Manfaat dari teknologi sistem informasi telah diterima dengan baik. Untuk pengabdian berikutnya dapat melakukan pengembangan sistem informasi yang dapat menerima input dari berbagai perangkat.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan apresiasi yang mendalam kepada Universitas Negeri Makassar serta kepada tim yang telah dengan gigih melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat. Kerja keras dan dedikasi tim dalam merancang dan mengimplementasikan proyek pengabdian ini telah memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam pengembangan sistem informasi layanan kelurahan berbasis web di Kelurahan Lakkang.

Terima kasih kepada Universitas Negeri Makassar atas dukungan dan kesempatan untuk berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kehadiran universitas sebagai pendukung dalam pengabdian masyarakat memberikan dorongan semangat dan inspirasi bagi kemajuan kami.

Tak lupa, terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh anggota tim pengabdian yang telah bekerja keras, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan lapangan. Dedikasi dan kerjasama tim telah menciptakan pengabdian yang sukses dan bermanfaat bagi masyarakat setempat. Semoga hasil dari pengabdian ini dapat menjadi pijakan untuk pengembangan lebih lanjut di masa yang akan datang.

Terima kasih atas kerjasama, dukungan, dan semangat juang yang luar biasa. Kami berharap kerjasama ini dapat terus berlanjut, memberikan manfaat yang berkelanjutan, dan menjadi inspirasi bagi pengabdian mendatang. Semoga Universitas Negeri Makassar terus menjadi agen perubahan positif dalam pemberdayaan masyarakat melalui pengabdian yang berarti.

REFERENSI

Daftar Pustaka

- A. D. Putri and M. R. Basyar, "Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya," *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 2, no. 2, pp. 694-701, 2023.

- K. Setianingrum, H. I. N. Sumaryadi, and E. Wargadinata, "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat," *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, vol. 12, no. 4, pp. 843–854, 2020.
- A. A. Kusuma, S. Wasistiono, and A. Pitono, "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat," *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, vol. 13, no. 2, pp. 145–158, 2021.
- M. Muqorobin, N. A. R. Rais, T. F. Effendi, A. S. Prakoso, and R. D. Tristanto, "Sistem Informasi Kelurahan Krikilan Berbasis Web," *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, vol. 2, no. 2, 2020.
- H. Heriani, M. Effendi, M. S. Ahmad, and Z. Zainuddin, "Sikembar: Sistem Informasi Kelurahan Makassar Barat, Pendukung Pelayanan Publik Yang Efektif," *Dedikasi Sains dan Teknologi (DST)*, vol. 3, no. 2, pp. 176–187, 2023.
- R. H. Saputro, "Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0," *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, vol. 9, no. 1, pp. 89–101, 2021.
- N. D. Tsoraya, I. A. Khasanah, M. Asbari, and A. Purwanto, "Pentingnya Pendidikan Karakter Terhadap Moralitas Pelajar di Lingkungan Masyarakat Era Digital," *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol. 1, no. 01, pp. 7–12, 2023.
- E. Prisanda and R. Febrina, "Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance," *Journal of Governance Innovation*, vol. 3, no. 2, pp. 155–171, 2021.
- M. Rina, "REFORMASI PELAYANAN PERIZINAN DI KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA SURAKARTA," Universitas Diponegoro, Semarang, 2012.
- O. N. Pratiwi, Z. Nahrudin, A. N. Aina, and I. Arifin, "RESPONSIVITAS PEMERINTAH MELALUI ELEKTRONIK GOVERNMENT (E-GOV) DI KOTA MAKASSAR," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 29, no. 1, pp. 61–81, 2023.
- M. V. Al Hasri and E. Sudarmilah, "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran," *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, vol. 20, no. 2, pp. 249–260, 2021.