

## Pelatihan Cara Penggunaan Aplikasi Sikesal untuk Admin OPD Se-Kota Jambi

### *Training on How to Use The Sikesal Application for OPD Admin in Jambi City*

Kevin Kurniawansyah<sup>1\*</sup>, Noneng Marthiawati<sup>2</sup>, Hetty Rohayani<sup>3</sup>, Hafiz Nugraha<sup>4</sup>

<sup>1\*,2,3,4</sup>Universitas Muhammadiyah Jambi, Jambi

\*Korespondensi penulis: [kevin.kurniawansyah4h@gmail.com](mailto:kevin.kurniawansyah4h@gmail.com)

#### Article History:

Received: 30 September 2023

Revised: 11 Oktober 2023

Accepted: 21 November 2023

**Keywords:** *Training, How to Use, SiKesal Application, OPD Admin*

**Abstract:** *At present, the Industrial Revolution 4.0 is not only happening in the industrial world but also in government agencies that apply technology to fulfill service needs to the community. The government is expected to answer all community needs by providing the best services based on information technology. One of them is the Jambi City Public Complaint Information System Applications or Online-Based Jambi City Community Complaint Application (SiKesal) is a form of information technology-based service application for incoming public complaints dominated by infrastructure, roads, drainage, cleanliness, street lights, clean water, and parking problems and about damage to be repaired. With the public complaint report, it will not be followed up by the relevant OPD admin, so it is necessary to train how to use the SiKesal application for OPD Admins in Jambi City so that each OPD admin knows what to do. On this basis, in the community service program (PkM) activities on this occasion, assistance in using the SiKesal application for OPD admins in the Jambi City which is one of the right solutions for the government to improve government services to the community so that public satisfaction and trust in the government can increase.*

**Abstrak** .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 Kunci:** Pelatihan, Cara Penggunaan, Aplikasi SiKesal, Admin OPD.

## PENDAHULUAN

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[2].

\*Kevin Kurniawansyah, [kevin.kurniawansyah4h@gmail.com](mailto:kevin.kurniawansyah4h@gmail.com)

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[3].

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi ini, akan segera didistribusikan kepada instansi teknis / admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait yang menangani untuk ditindak lanjuti[4]. 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[5].

Berdasarkan analisis situasi dan diskusi dengan pihak Klinik Basmallah Jambi sebagai mitra untuk kegiatan program pengabdian masyarakat (PPM) ini, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dialami oleh mitra adalah 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.

Solusi yang ditawarkan dari permasalahan tersebut 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.

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.

Adapun yang menjadi manfaat dari pengabdian ini adalah :

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

*Turabian Style.*<sup>1</sup>

## METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersama admin OPD Se-Kota Jambi ini berupa kegiatan seperti gambar dibawah ini :



**Gambar 1. Alur Kegiatan**

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa alur kegiatannya sebagai berikut :

- 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.
- 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.
- Memberikan motivasi pada admin OPD agar terus bisa menyelesaikan pengaduan masyarakat yang ada di aplikasi SiKesal dengan waktu yang singkat  
Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan berupa pemaparan materi, pelatihan dan pendampingan secara langsung kepada OPD Se-Kota Jambi.

Lokasi Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Diskominfo Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.1, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129

## HASIL DAN DISKUSI

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari Jum'at 02 Juni 2023 pada jam 08:00-17:00 WIB. Peserta dari kegiatan pengabdian ini adalah para admin OPD se-Kota Jambi. Pelaksanaan kegiatan PPM ini bertema “Pelatihan Cara Penggunaan Aplikasi SiKesal Untuk Admin OPD Se-Kota Jambi” yang mana kegiatan tersebut dibuka oleh Bapak Abu Bakar, S.H selaku Kepala Dinas KOMINFO Kota Jambi serta para peserta dapat mengikuti semua rangkaian kegiatan dari sesi pertama sampai sesi terakhir dengan baik

Tahap pertama kegiatan pengabdian ini yakni penyampaian materi dimulai dengan pengenalan Aplikasi SiKesal kepada para peserta. Lalu dilanjutkan dengan memaparkan pemanfaatan Aplikasi SiKesal untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam penggunaan aplikasi SiKesal.

Tahap Kedua adalah pelatihan cara menggunakan aplikasi SiKesal dalam melakukan pengoperasian ketika terjadi keluhan dan Pengetahuan serta pemahaman setiap admin OPD se Kota Jambi mengenai cara penggunaan Aplikasi SiKesal, khususnya dalam menggunakan aplikasi SiKesal untuk menanggapi keluhan masyarakat dan melapoluruhkan hasil dari kinerja se admin OPD terkait, kegiatan tahap pertama dan kedua ini dilakukan langsung dipandu oleh Kevin Kurniawansyah, S.Kom., M.Kom.

Tahap Ketiga adalah kegiatan pendampingan kepada peserta mengenai pemanfaatan Aplikasi SiKesal untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan pengoperasian ketika terjadi keluhan dan cara penggunaan aplikasi SiKesal. Dan juga adanya terjadi tanya jawab mengenai Cara Penggunaan Aplikasi SiKesal Untuk Admin OPD Se-Kota Jambi. Kegiatan ini dilakukan langsung oleh para peserta yang ada di dalam ruangan tersebut jika ada yang ditanyakan mengenai cara penggunaan aplikasi SiKesal dalam pengaduan yang dikirimkan masyarakat. Kegiatan pendampingan dipandu langsung oleh Kevin Kurniawansyah, S.Kom., M.Kom.

Berikut ini merupakan dokumentasi proses kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan :





**Gambar 2. Pelaksanaan Proses Kegiatan Cara Menggunakan Aplikasi Sikesal Untuk Semua Admin OPD se-Kota Jambi**

Hasil yang diperoleh dari serangkaian sesi kegiatan PPM yang telah dilaksanakan ialah terlihat adanya peningkatan dalam membantu meningkatkan proses kerja yang lebih baik menjadi sistem kerja yang lebih berkualitas dan lebih cepat serta menambah wawasan maupun pengetahuan peserta pelatihan. Pada acara penutupan kegiatan yang dilakukan oleh Bapak Abu Bakar, S.H selaku Kepala Dinas KOMINFO Kota Jambi sangat memberikan apresiasi kepada Tim PPM.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pemahaman, pelatihan dan pendampingan dalam Aplikasi SiKESal untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan pengoperasian ketika terjadi keluhan dan cara penggunaan aplikasi SiKESal untuk Admin OPD Se-Kota Jambi. Yang mana 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. Dimana telah dilaksanakan oleh Tim Prodi Sistem Informasi dan Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Jambi pada hari Jum'at, 02 Juli 2023.

Pada kegiatan diharapkan menambah wawasan serta pengetahuan akan pentingnya cara menggunakan aplikasi SiKESal dalam melakukan pengoperasian ketika terjadi keluhan dan Pengetahuan serta pemahaman setiap admin OPD se Kota Jambi mengenai cara penggunaan

Aplikasi SiKesal, khususnya dalam menggunakan aplikasi SiKesal untuk menanggapi keluhan masyarakat dan melaporkan hasil dari kinerja seluruh admin OPD terkait.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tulisan ini didedikasikan untuk kantor Dinas KOMINFO Kota Jambi dan seluruh pihak yang telah membantu dalam proses kegiatan pengabdian ini. Semoga ilmu yang kita peroleh dari kegiatan ini dapat kita aplikasikan dalam praktik, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan Kota Jambi

## DAFTAR REFERENSI

- 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.
- S. Megawati *et al.*, “Pelatihan Dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi E-Monografi Data Administrasi Desa Kedungpeluk Kecamatan Candi,” *Community Dev. J. J. Pengabdi. Masy.*, vol. 3, no. 3, pp. 1384–1394, Oct. 2022, doi: 10.31004/CDJ.V3I3.7733.
- DISKOMINFO, “SiKesal Tampung Keluhan Warga Kota Jambi – DISKOMINFO.” <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=4206> (accessed Dec. 30, 2022).
- Hirman, Nahiruddin, and Serpian, “Pelatihan Dan Pendampingan Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Dokumen Pemerintah (Simdop) Berbasis Web Pada Desa Nisombalia Kecamatan Marusu Kab. Maros,” pp. 437–442, 2021.
- S. J. Pengabdian, M. Berkemajuan, and M. Q. Kariem, “Pelatihan Penggunaan Aplikasi Laporan Kepada Komunitas Pemuda Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat,” *SELAPARANG J. Pengabdi. Masy. Berkemajuan*, vol. 4, no. 3, pp. 797–801, Oct. 2021, doi: 10.31764/JPMB.V4I3.5383.