

Pelayanan Digital Kelurahan bagi Pegawai Kelurahan Nyengseret Kota Bandung dan Wawasan Entrepreneurship di Era Digital

Ratih Hendayani¹, Dwi Fitrizal Salim², Nora Amelda Rizal³, Astrie Krisnawati⁴

^{1,2,3,4}Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia

*e-mail: ratihhendayani@telkomuniversity.ac.id¹, dwifitrizalslm@telkomuniversity.ac.id²,
norarizal@telkomuniversity.ac.id³, AstrieKrisnawati@telkomuniversity.ac.id⁴

Abstrak

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini untuk memberikan pemahaman kepada perangkat Kelurahan mengenai pengurusan surat dengan bantuan Teknologi Informasi Komunikasi, sehingga kinerja para perangkat Kelurahan akan semakin efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal surat menyurat. Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilakukan secara langsung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University. Pelatihan kepada perangkat kelurahan akan memberikan pengetahuan dasar bagaimana cara memanfaatkan teknologi yang sederhana dan pelatihan peningkatan jiwa entrepreneurship, dan pemanfaatan media sosial untuk untuk penjualan UMKM. Didukung dengan adanya teknologi Informasi yang telah menjadi kebutuhan penting masyarakat saat ini, dengan teknologi informasi akses informasi menjadi lebih mudah dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Selain itu, teknologi informasi akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membantu meringankan pekerjaan atau tugas dengan bantuan perangkat lunak atau aplikasi. Potensi keberlanjutan program entrepreneurship adalah membantu ikut serta dalam membangun jiwa kewirausahaan berbasis digital pada masyarakat sekitar kelurahan Nyengseret Kota Bandung. Hasil kegiatan ini adalah meningkatnya antusias dari para perangkat kelurahan untuk lebih mempelajari teknologi dalam pelayanan dan mendapatkan wawasan baru mengenai kewirausahaan bagi para UMKM yang ada dalam binaan kelurahan Nyengseret dengan memanfaatkan teknologi atau dengan kata lain pemanfaatan digitalisasi dalam aspek pelayanan dan peningkatan layanan kewirausahaan UMKM binaan. Dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini mendukung program SDGs Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi.

Kata kunci: Pelayanan Digital, Transformasi Digital, Wawasan Entrepreneurship

Abstract

The purpose of this community service is to provide understanding to the Kelurahan officials about managing letters with the help of Communication Information Technology so that the performance of the Kelurahan apparatus will be more efficient and effective in carrying out their duties to serve the needs of the community in terms of correspondence. The implementation of community service was carried out directly in Faculty of Economics and Business, Telkom University. Training for the Kelurahan apparatus will provide basic knowledge on how to use simple technology. and training to increase the spirit of entrepreneurship, and the use of social media for sales of MSMEs. Supported by the existence of information technology which has become an important need of today's society, with information technology access to information becomes easier and can reach all levels of society. In addition, information technology will make it easy for people to help lighten work or tasks with the help of software or applications. The potential for sustainability of the entrepreneurship program is to help participate in building a digital-based entrepreneurial spirit in the community around the Nyengseret sub-district, Bandung City. The result of this activity is increased enthusiasm from sub-district officials to learn more about technology in services and gain new insight into entrepreneurship for MSMEs under the guidance of Nyengseret sub-district by utilizing technology or in other words the use of digitalization in the service aspect and improving the entrepreneurship services of assisted MSMEs. And this Community Service activity supports the Decent Work and Economic Growth SDGs program.

Keywords: Digital Services, Entrepreneurship Insights, Transformation Digital

1. PENDAHULUAN

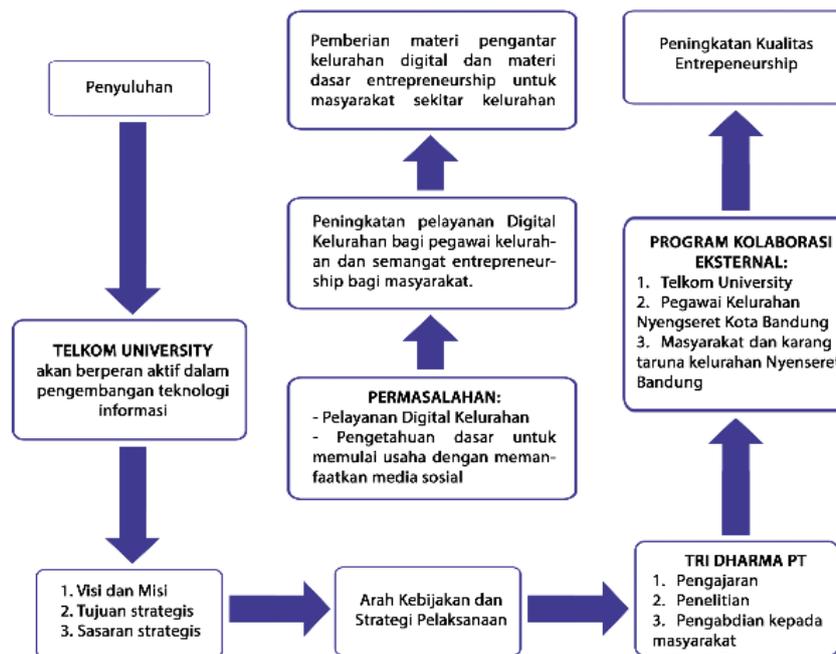
Kelurahan Nyangseret terletak di kecamatan Astana Anyar kota Bandung. Kelurahan terletak di pusat kota Bandung dengan luas wilayah 38 Hektar dan di kelilingi daerah

perniagaan, rumah sakit dan Taman Tegalega. Kelurahan Nyangseret termasuk daerah padat penduduk, miliki 46 RT dan 7 RW. Kelurahan Nyangseret saat ini belum memiliki fasilitas pelayanan digital, seperti pelayanan pembuatan, izin usaha, kehilangan, KTP, surat pengantar dari kelurahan, dll. Saat ini masyarakat masih melakukan pengurusan langsung ke kelurahan. Pengurusan surat-surat tersebut akan menyita waktu harus antri dan menunggu surat tersebut selesai. Setiap proses pengurusan surat akan ada disana calo yang akan meminta imbalan lebih dalam pengurusan surat tersebut. Padahal pengurusan surat-surat tersebut tidak memiliki biaya (gratis) dari pihak kelurahan. Jika dilihat dari lokasi wilayah yang terletak di tengah kota dan di pusat perniagaan dan memiliki jumlah penduduk yang padat akan membuat potensi ekonomi bisa bergerak di sekitar kelurahan sesuai dengan minat dan kemampuan masing-masing. Pada tanggal 20 Agustus 2022, kami melakukan wawancara kepada Lurah Nyangseret kota Bandung beliau mengatakan bahwa ada 2 topik yang menjadi dikelurahan yaitu masalah pelayanan yang masih tradisional dan kurang jiwa entrepreneurship yang dimiliki oleh masyarakat dan karang taruna di sekitar kelurahan Nyangseret. Oleh karena itu pengabdian yang dilakukan oleh dosen FEB Telkom University akan menawarkan 3 pelatihan yaitu pelatihan kelurahan digital, pelatihan peningkatan jiwa entrepreneurship, dan pemanfaatan media sosial untuk untuk penjualan UMKM. Penawaran pelatihan ini didasarkan para pentingnya pemerintahan untuk dapat meng adopsi teknologi dan transisi untuk penggunaan teknologi secara efektif (Alfaridzi, Fikri, Darmawan, 2023). Menurut Nabilah dan Andarini (2023) pemanfaatan teknologi digital di era 4.0 merupakan bagian dari strategi pemasaran khususnya membantu para UMKM untuk meningkatkan pemasaran produknya.

Pengabdian kepada masyarakat mengenai pelatihan sistem informasi untuk meningkatkan literasi digital juga dilakukan oleh Praseptiawan et al (2021) untuk perangkat desa taman sari Provinsi Lampung. Pelatihan dilakukan dengan menggunakan indikator penilaian pre-test untuk di awal pertemuan, kemudian dilakukan kembali test setelah dilakukan pelatihan kepada perangkat desa dan hasilnya setelah test ada peningkatan pengetahuan yang didapatkan oleh perangkat desa mengenai literasi digital. Metode yang di gunakan yaitu dengan cara persiapan yang terdiri dari (observasi lapangan, sosialisasi) Pelaksanaan (pelatihan, dan workshop), Evaluasi (Pendampingan, Monitoring). Kurnianingsih et al., (2020) penggunaan perangkat teknologi informasi dapat mendorong sub sub kegiatan pelayanan lebih efektif dan efisien. Warga juga dapat mengetahui sampai mana proses layanan yang mereka ajukan kepada desa, dan masyarakat juga mengetahui informasi terkait desa terbaru, (Herpendi, 2017). Pelatihan kepada karang taruna untuk menumbuhkan jiwa entrepreneurship bisa melihat pada pengabdian masyarakat Widyakto et al (2021) metode yang dilakukan dengan memberikan pelatihan secara langsung dan tutorial dilapangan mengenai penerapan digital marketing, sehingga UMKM disekitar kelurahan Gendongan mendapatkan jangkauan pasar yang lebih luas dan dikenali oleh para calon konsumen. Kemudian Dahlan (2017) ada hubungan positif signifikan antara Inovasi dan perubahan lingkungan terhadap kinerja UMKM, oleh karena itu UMKM perlu meningkatkan Inovasi dan Perubahan lingkungan bisnis untuk meningkatkan penjualan UMKM. UMKM mulai beralih dari penjualan langsung kepada penjualan online dengan memanfaatkan teknologi untuk melakukan proses bisnis. Marka et al (2018) menggunakan metode pengabdian masyarakat pada UMKM Madumongso dengan melakukan proses sosialisasi, pelatihan dan pendampingan. Perluasan pasar untuk UMKM bisa dilakukan dengan cara menggunakan e-commerce dan aplikasi sosial media. Berdasarkan dari kegiatan pengabdian sebelumnya maka, perlu diadakannya pelatihan digitalisasi bagi para perangkat kelurahan untuk meningkatkan pelayanan dan juga pengenalan teknologi dalam berwirausaha yang dapat diarahkan untuk para UMKM binaan.

2. METODE

Metode dan tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan target masing-masing tim, dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Alur Proses Kegiatan

Gambar 1 menunjukkan metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diadakan di kelurahan Nyengseret. Metode awal yang digunakan adalah dengan penyuluhan yang dilaksanakan oleh dosen universitas Telkom dengan didasarkan pada visi misi semangat entrepreneurial, tujuan dan sasaran strategis. Strategi pelaksanaan dilaksanakan sesuai dengan tridharma perguruan tinggi yaitu salah satunya adalah pengabdian masyarakat yang diadakan dengan kolaborasi bersama pihak eksternal kelurahan nyengseret untuk peningkatan pelayanan dan kualitas entrepreneur UMKM binaan kelurahan nyengseret kota Bandung.

Permasalahan yang ada di kelurahan nyengseret ini adalah belum adanya pengetahuan dasar untuk memanfaatkan media sosial sebagai salah satu teknologi yang dapat meningkatkan penjualan para UMKM dan belum adanya teknologi yang dapat di maksimalkan untuk meningkatkan pelayanan di kelurahan. Sehingga diadakan pemberian materi pengantar mengenai teknologi yang dapat digunakan di kelurahan nyengseret dan materi dasar bagi para UMKM binaan kelurahan nyengseret

Mitra dalam kegiatan ini adalah Kelurahan Nyengseret kota Bandung yang berpartisipasi dalam hal sebagai berikut:

- Inisiasi kegiatan dan kebutuhan Kelurahan Nyengseret. Mitra menyediakan waktu untuk sosialisasi dan koordinasi terkait kegiatan PKM.
- Mengundang peserta dari para pegawai kelurahan untuk pelatihan kelurahan digital <25 orang.
- Mengundang peserta dari karang taruna dan masyarakat sekitar kelurahan Nyengseret untuk pelatihan entrepreneurship > 35 orang.
- Melakukan networking dengan komunitas sekitar kelurahan Nyengsert Kota Bandung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Solusi yang diusulkan dengan melakukan Pelatihan Entrepreneurship dan Pemanfaatan Media Sosial untuk para masyarakat dan karang taruna di Kelurahan Nyengseret. Penyampaian pada abdimas dijadikan dua kelompok materi, materi Pelatihan Entrepreneurship dan Pemanfaatan Media Sosial. Selanjutnya tiap kelompok ini dijalankan tahapan sebagai berikut:

- a. Penyampaian materi dan pelatihan peningkatan kapasitas digital untuk karangtaruna dan masyarakat sekitar melalui peningkatan materi literasi keuangan digital, investasi digital dan laporan keuangan, bisnis plan, strategi bisnis dan manajemen SDM. Sebelum kegiatan para peserta akan diberikan pre tes untuk melihat seberapa jauh kemampuan peserta pada materi- materi yang akan disampaikan yang akan digunakan sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan program.
- b. Melakukan *roleplay* serta mentoring pada masing-masing materi sehingga pada peserta dalam hal ini pelaku karangtaruna dan masyarakat sekitar kelurahan dapat melakukan praktek secara langsung.
- c. Evaluasi akan dilakukan dengan cara melakukan post tes untuk membandingkan kemampuan masing-masing peserta setelah dilakukan pemberian materi, *roleplay* ataupun mentoring untuk setiap materi. Di samping itu, akan dilakukan diskusi dengan karangtaruna dan masyarakat sekitar kelurahan, kemajuan peserta dan kekurangan dari program yang dijalankan pada setiap akhir sesi.
- d. Evaluasi akhir adalah dilakukan dengan penyebaran kuesioner tentang tanggapan peserta pada pelatihan yang telah dilakukan, disamping itu juga dilakukan diskusi dengan para peserta mengenai materi yang telah diberikan.



Gambar 2. Foto Bersama Pemateri dan Pegawai kelurahan Nyengseret Kota Bandung

Kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan diadakannya pelatihan secara offline dengan masyarakat sasaran dalam hal ini adalah pegawai kelurahan, karangtaruna, dan masyarakat sekitar kelurahan Nyengseret. Oleh karena itu, Tim Abdimas Bersama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan program yang diharapkan fokus dan berkelanjutan agar membantu pegawai kelurahan dan masyarakat sasaran lebih efektif dan terprogram.

Dengan diadakannya pelatihan ini yang dilakukan secara onsite diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan kelurahan digital dan peningkatan wawasan entrepreneurship. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan dan pemahaman tentang pentingnya pelayanan digital untuk melayani masyarakat kepada pegawai kelurahan Nyengseret.
- b. Memberikan pelatihan praktis digital melalui materi literasi keuangan digital, investasi digital dan laporan keuangan, bisnis plan, strategi bisnis dan manajemen SDM untuk karang taruna dan masyarakat sekitar kelurahan Nyengseret.
- c. Memberikan pelatihan bagaimana menggunakan media sosial yang bijak dalam meningkatkan income keluarga.
- d. Mewujudkan program pemerintah untuk menciptakan entrepreneur dalam meningkatkan kualitas ekonomi Kawasan.

Berdasarkan hasil kegiatan yang dilakukannya masyarakat sangat antusias dalam menyerap materi yang disampaikan oleh pemateri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom. Adapun hasil dari pengamatan dari pemateri bahwa terdapat peningkatan yang baik dari pengetahuan masyarakat sasaran dari materi yang telah disampaikan. Saran dari masyarakat sasaran menginginkan adanya keberlanjutannya dari program ini secara berkala, dan tidak putus hanya sekali kegiatan saja. Kegiatan ini tidak lepas dari dukungan dari langsung Lurah Nyengseret Kota Bandung, dan karang taruna.



Gambar 3. Proses FGD

4.KESIMPULAN

Potensi keberlanjutan pada program pelayanan kelurahan digital adalah pelayanan di kelurahan Nyengseret Kota Bandung sudah berbasis digital dan bisa di akses dengan mudah oleh masyarakat sekitar dan menghindari tindak percaloan untuk urusan di tingkat kelurahan. Potensi keberlanjutan program entrepreneurship adalah membantu ikut serta dalam membangun jiwa kewirausahaan berbasis digital pada masyarakat sekitar kelurahan Nyengseret Kota Bandung. Menurut Daspar dan Rismawati (2023) dengan pemberian penyuluhan khususnya dalam peningkatan pelayanan administrasi dapat meningkatkan sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi di pedesaan, begitu juga pada kelurahan nyengseret di kota bandung ini, pengenalan teknologi sederhana seperti penggunaan sosial media untuk menginformasikan layanan dan mempermudah layanan sehingga akan mempercepat proses. Begitu pula dengan pemberian wawasan mengenai manfaat teknologi seperti sosial media kepada para UMKM binaan dapat memudahkan para UMKM untuk memasarkan produknya.

Sama halnya pada kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Tsoraya dkk (2023) yang menghasilkan antusiasme positif pada penggunaan aplikasi sebagai solusi dari masalah waktu dan keterbatasan SDM pelayanan. Hasil dari penyuluhan ini terlihat dari antusiasme para perangkat kelurahan untuk mengetahui manfaat yang dapat di maksimalkan dari sosial media, dimana sebelumnya proses pemberian informasi dilaksanakan secara manual dan penjualan dari para UMKM binaan masih manual hanya menunggu pembeli datang tidak “jemput bola” yang seharusnya bisa lebih ditingkatkan dengan penggunaan teknologi social media khususnya e-commerce. Serta kedepannya masyarakat yang sudah memulai usahanya, memiliki akses berkonsultasi kepada dosen dari Telkom University dengan berlandaskan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat untuk mendukung program SDGs Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi. Untuk kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya dapat dengan mengenalkan e-commerce bagi para UMKM binaan dan pembuatan aplikasi untuk kemudahan pelayanan karena berdasarkan dari kegiatan ini, dapat disimpulkan bahwa para perangkat kelurahan dan UMKM binaan sudah siap untuk mengadopsi teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PPM Telkom University yang telah memberi dukungan **financial Pengabdian Masyarakat Dengan Bantuan Dana Internal Skema Kolaborasi Eksternal Periode: 2022-2** terhadap pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, I. F., Fikri, L. H., & Darmawan, I. (2023). Transisi Menuju Penerapan E-Government di Kota Bandung: Dalam Konteks Adaptabilitas Masyarakat Terhadap Pembuatan Perizinan Berusaha Berbasis Digital. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5).
- Dahlan, M. (2017). Peran Pengabdian Pada Masyarakat Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1, No. 2, April 2017: 81 – 86, ISSN 1410 – 5675
- Daspar, D., & Rismawati, R. (2023). Pembuatan Layanan Administrasi Desa Melalui Layanan Digital Whatsapp Bagi Warga Desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. *Abdimas Indonesian Journal*, 3(1), 9-14.
- Herpendi, H., Negeri, P., Laut, T., Mobile, S. W., & View, A. (2017). Sistem informasi desa di kecamatan takisung. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 3(2), 76-82.
<https://www.google.com/maps/place/Nyengseret>
- Kurnianingsih, I., Yugaswara, H., Suhaeri, W., & Rosini. (2020). PKM Smart Village Melalui Pengelolaan Perpustakaan Desa Rintisan Berbasis Teknologi Informasi Di Desa Bantarsari Bogor. *ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 4(1), 63-74
- Marka, M M., Noor A., Mia A A. (2018). Pengembangan Umkm Madumongso Melalui Manajemen Usaha Dan Legalitas Usaha. *ABDIMAS*. Vol. 22 No. 2, Desember 2018
- Nabilah, L. D., & Andarini, S. (2023). Penyuluhan Tentang Pentingnya Inovasi dan Kemasan dalam Penerapan Digital Marketing di Era Revolusi Industri 4.0 pada UMKM di Desa Ngepoh. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sains dan Teknologi*, 2(3), 67-77.
- Praseptiawan, M., Nugroho, E D., Iqbal A. (2021). Pelatihan Sistem Informasi Desa untuk Meningkatkan Kemampuan Literasi Digital Perangkat Desa Taman Sari. *Abdimas Umtas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM-Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya*. Volume: 4 Nomor: 1
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., Asbari, M., Noivitasari, D., & Asnaini, S. W. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital "Tangerang Gemilang". *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40-49.
- Widyakto, A., Suryawardana E., Santo, S. (2021). Pendampingan Umkm Kelurahan Gendongan, Kecamatan Tingkir, Kota Salatiga, Melalui Pemasaran Digital. *Abdimas*. Vol 25, No. 2 (2021): December 2021