

Pelatihan dan Pendampingan Layanan Administrasi Online Pada Kelurahan Peta Kota Palopo

Agus Salim Sanusi¹, Ikram², Ade Arsyad³
agussalimsanusi@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintahan di tingkat kelurahan. Perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah kelurahan untuk mampu memberikan pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan efisien melalui pemanfaatan sistem layanan administrasi berbasis online. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam pemanfaatan teknologi tersebut, terutama terkait dengan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem administrasi digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat melaksanakan kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Layanan Administrasi Online pada Kelurahan Peta Kota Palopo yang dilaksanakan pada tanggal 16–18 Februari 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan aparat kelurahan dalam memanfaatkan layanan administrasi online guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah Participatory Learning and Training, yaitu metode pelatihan yang melibatkan peserta secara aktif melalui penyampaian materi, diskusi, serta praktik langsung penggunaan layanan administrasi online. Peserta kegiatan terdiri dari aparat kelurahan dan operator pelayanan administrasi.

Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa 75% peserta sangat setuju bahwa materi pelatihan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, 80% peserta sangat setuju bahwa kualitas pelatihan memberikan mereka pengetahuan baru, serta 80% peserta sangat setuju bahwa kegiatan pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman peserta dalam penggunaan layanan administrasi online.

Kata Kunci: Pelatihan, Administrasi Online, Pelayanan Publik, Pengabdian Masyarakat.

Abstract

Community service activities are part of the implementation of the Tri Dharma of Higher Education which aim to provide real contributions in improving the capacity of government officials at the village level. The development of information technology requires village governments to provide faster, more transparent, and efficient administrative services through the use of online administrative service systems. However, several challenges remain, particularly related to human resource capacity in operating digital administrative systems.

Based on this condition, the community service team conducted a Training and Assistance for Online Administrative Services in Peta Village, Palopo City, which was held on February 16–18, 2026. The activity aimed to improve the capacity of village officials in utilizing online administrative services to enhance public service quality.

The method used in this activity was Participatory Learning and Training, where participants were actively involved through presentations, discussions, and hands-on practice in using the online administrative service system. The participants consisted of village officials and administrative service operators.

The evaluation results show that 75% of participants strongly agreed that the training materials were clear and easy to understand, 80% strongly agreed that the training quality provided them with new knowledge, and 80% strongly agreed that the training activities met their needs and expectations. These results indicate that the training and mentoring activities were effective in improving participants' understanding of online administrative services.

Keywords: Training, Online Administration, Public Service, Community Service.

1. Pendahuluan

Kelurahan merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan transparan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk mampu mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital. Digitalisasi layanan administrasi memungkinkan proses pengelolaan data, pembuatan surat menyurat, serta pengarsipan dokumen dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, sistem layanan administrasi online juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan data administrasi. Namun demikian, implementasi layanan administrasi berbasis online di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah

keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Banyak aparatur kelurahan yang masih terbiasa menggunakan sistem administrasi manual sehingga memerlukan pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan sistem digital.

Kelurahan Peta Kota Palopo merupakan salah satu kelurahan yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dapat membantu aparatur kelurahan dalam memahami serta mengoperasikan layanan administrasi berbasis online.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat melaksanakan kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Layanan Administrasi Online pada Kelurahan Peta Kota Palopo dengan tujuan meningkatkan kemampuan aparatur kelurahan dalam mengelola pelayanan administrasi secara digital serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Peta Kota Palopo pada tanggal 16–18 Februari 2026. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode Participatory Learning and Training, yaitu metode pembelajaran yang melibatkan peserta secara aktif dalam proses pelatihan.

Pelaksanaan kegiatan terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak Kelurahan Peta terkait dengan pelaksanaan kegiatan pelatihan. Selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan, penyusunan materi pelatihan, serta persiapan perangkat pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan aplikasi layanan administrasi online yang akan digunakan dalam kegiatan pelatihan.

2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan melalui metode penyampaian materi, diskusi, serta praktik langsung penggunaan layanan administrasi online. Peserta diberikan pemahaman mengenai konsep layanan administrasi digital serta cara mengoperasikan sistem administrasi online dalam pelayanan masyarakat.

3. Tahap Pendampingan

Setelah kegiatan pelatihan dilaksanakan, tim pengabdian melakukan pendampingan kepada aparat kelurahan dalam penggunaan layanan administrasi online. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta dapat mengoperasikan sistem secara mandiri dalam kegiatan pelayanan administrasi.

4. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta serta efektivitas kegiatan pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta pelatihan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan manfaat yang diperoleh dari kegiatan tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak Kelurahan Peta Kota Palopo terkait waktu pelaksanaan kegiatan, peserta yang akan mengikuti pelatihan, serta fasilitas yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung. Hasil koordinasi menunjukkan bahwa aparat kelurahan membutuhkan peningkatan kapasitas dalam penggunaan layanan administrasi online guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



b. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Peta Kota Palopo dengan melibatkan aparat kelurahan dan operator pelayanan administrasi.

Materi pelatihan yang diberikan meliputi:

- Pengenalan sistem layanan administrasi online
- Pengelolaan data pelayanan masyarakat
- Penginputan data administrasi secara digital
- Pengelolaan dokumen dan surat menyurat online
- Penyimpanan dan pengarsipan dokumen secara digital

Peserta terlihat sangat antusias mengikuti kegiatan pelatihan, terutama pada sesi praktik penggunaan sistem layanan administrasi online.



c. Pendampingan

Setelah pelaksanaan pelatihan, tim pengabdian melakukan pendampingan kepada peserta dalam menggunakan sistem administrasi online. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta mampu mengoperasikan sistem secara mandiri dalam kegiatan pelayanan administrasi sehari-hari.

Selain itu, tim pengabdian juga membantu peserta dalam mengatasi kendala teknis yang muncul selama penggunaan sistem layanan administrasi online.



d. Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta pelatihan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa:

- 75% peserta sangat setuju bahwa materi pelatihan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.
- 80% peserta sangat setuju bahwa kualitas pelatihan memberikan mereka pengetahuan baru.
- 80% peserta sangat setuju bahwa kegiatan pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan layanan administrasi online memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman peserta dalam penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan administrasi kelurahan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di Kelurahan Peta Kota Palopo, dapat disimpulkan bahwa kegiatan **Pelatihan dan Pendampingan Layanan Administrasi Online** mampu meningkatkan pemahaman serta keterampilan aparatur kelurahan dalam memanfaatkan sistem administrasi berbasis digital.

Kegiatan pelatihan dan pendampingan ini memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu, penggunaan layanan administrasi online juga dapat meningkatkan efisiensi kerja aparatur kelurahan serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Referensi

1. Wahyuanto, E., Taufiqi, M. A., Azizah, N., & Maryam, N. S. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan administrasi desa: Kegiatan pengabdian masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*.
2. Mayunita, S., Ulfa, M., Fida, W. N., Rajab, R., & Sari, P. M. (2025). Digital literacy outline for online public service access in Laburinci Village. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka*.
3. Setijaningrum, E., Ghofiqi, M., Purwanto, L., & Billiyanto, R. (2025). Village website development training as a digital-based service optimization in Alang-Alang Village. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*.
4. Muniarty, P., Haryanti, I., Ovriyadin, O., Hidayanti, M., & Aryadinata, S. (2025). Digitalisasi administrasi desa melalui pemanfaatan Google Drive untuk peningkatan efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Rabadompu Barat. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*.
5. Ashariana, A., Mappasere, F. A., Amirullah, I., Dewiyanti, T., & Nurkadarwati. (2025). Digital-based village administration services training in Madello Village. *Masterpiece Journal Society Service Insight*.
6. Mayasiana, N. A., Pratiwi, A. A., Aprilia, S. P., Oktavita, D. M. R., & Zikra, A. (2025). Pemberdayaan kelompok perempuan dalam akses layanan publik digital menuju kemandirian administrasi desa. *Al-Khidmah: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
7. Izzalqurny, T. R., Rahmawati, A., Sulistyorini, A., & Ferdiansyah, R. A. (2024). Tata kelola administrasi berbasis digital dalam mendukung pengelolaan desa berbasis teknologi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*.
8. Baskoro, D. A., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. R. (2023). Digitalisasi sistem informasi dan administrasi desa sebagai upaya menuju desa cerdas. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*.
9. Aini, M. N., Dwimahendrawan, A., & Rohim, R. (2024). Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan smart village. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*.
10. Aidin, M. (2024). Transformasi digital administrasi desa melalui sistem informasi desa: Kajian faktor pendukung dan penghambat. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*.