

## Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital

Ilham Aziz Rosadi<sup>1\*</sup>, Ferri Wicaksono<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas AMIKOM Yogyakarta

E-mail Correspondensi: [ilham.rosadi@students.amikom.ac.id](mailto:ilham.rosadi@students.amikom.ac.id)

Diterima: Juni 2022 | Dipublikasikan: Juni 2022

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlokasi di Kantor Kapanewon Kalasan dengan topik peningkatan kapasitas pelayanan publik di Kantor Kapanewon Kalasan melalui pengembangan media digital. Kemudian permasalahan mitra yakni kepuasan publik pada bagian *front-liner* dinilai belum terlalu baik dan masih sedikit pemanfaatan media digital dalam pelayanan umum. Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode *Rapid Rural Appraisal* (RRA), dimana metode tersebut penulis memfokuskan pada tiga aspek yakni 1) *enabling*, dilihat dari potensi aparatur yang mampu mengoperasikan kritik dan saran digital, 2) *empowering*, dilihat dari meningkatnya kapasitas layanan kritik dan saran dari konvensional menjadi elektronik, 3) *protecting*, dilihat dari manajemen kearsipan kritik dan saran yang masuk menjadi lebih aman dan tertata. Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan mitra, penulis menjalankan dua program utama yakni fasilitasi pemanfaatan media digital dalam penanganan kritik dan saran masyarakat menggunakan scan *QR-Code* serta rekapitulasi pengelolaan data kritik dan saran secara otomatis. Dari program tersebut, menghasilkan beberapa produk digital pelayanan publik guna optimalisasi pelayanan publik di Kapanewon Kalasan, diantaranya: keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat sangat didukung dengan respon positif dari pemimpin organisasi dalam hal ini Panewu (Camat) dan keterlibatan aktif dari aparatur kapanewon terkait.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, media digital, pengabdian masyarakat

### ABSTRACT

*This community service activity is located at the Kapanewon Kalasan Office with the topic of increasing public service capacity at the Kapanewon Kalasan Office through the development of digital media. Then the partner problem, namely public satisfaction on the front-liner is considered not too good and there is still little use of digital media in public services. implementation of this activity uses the Rapid Rural Appraisal (RRA) method, in which the author focuses on three aspects, namely 1) enabling, seen from the potential of the apparatus capable of operating digital criticism and suggestions, 2) empowering, seen from the increasing capacity of critique and suggestion services from conventional to electronic, 3) protecting, seen from the archive management, criticism and suggestions that come in are safer and more organized. Based on the results of community service activities in solving partner problems, the authors run two main programs, namely facilitating the use of digital media in handling community criticism and suggestions using a QR-Code and automatic recapitulation of criticism and suggestion data management. From this program, several digital public service products have been produced to optimize public services in Kapanewon Kalasan, including: the success of community service activities is strongly supported by a positive response from organizational leaders in this case Panewu (Camat) and active involvement of the related Kapanewon apparatus.*

**Keywords:** public services, digital media, devotion journal

## PENDAHULUAN

Pentingnya pelayanan publik dan administrasi di suatu instansi pemerintahan ialah pelayanan publik merupakan salah satu komponen mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Karena pelayanan publik merupakan proses atau kegiatan negara melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bagi semua warga negara atas barang, jasa dan administrasi baik membayar maupun gratis yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, dan di daerah (Nuriyanto, 2014). Pelayanan publik bertujuan sebagai pemuas, pemenuhan hak, dan keinginan masyarakat. Tugas fungsi pemerintahan bukan hanya pada aktivitas pemberi pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi juga pada menjamin ketersediaan pelayanan dan layanan yang diberikan ke masyarakat berkualitas baik. Baik atau buruknya kualitas suatu layanan bukan berasal dari sudut pandang atau persepsi penyedia atau penyelenggara jasa layanan melainkan dari persepsi konsumen masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diperoleh (Fadma Yulianti, 2018).

Kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah diukur dari bagaimana pelayanan yang dilakukan pemerintah ke masyarakat. Jaminan kualitas pelayanan terkait dengan bagaimana melakukan pelayanan yang terbaik, yaitu sikap, etika atau tata cara aparatur penyelenggara pelayanan dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Kemudian pelayanan publik diatur pada Pasal 1 Undang-undang No. 25 tahun 2009, pada pasal tersebut dijelaskan bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima untuk semua kalangan, penduduk, semua warga masyarakat yang sesuai dengan amanat di pasal tersebut (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Sedangkan pada pasal 23 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009 tersebut dijelaskan bahwa penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban mengelola Sistem Informasi meliputi sistem informasi elektronik maupun Non elektronik (Arjita, 2020).

Dimana kapasitas pelayanan publik pada mitra yakni kritik dan saran dari masyarakat di kantor pelayanan masih menggunakan kotak kritik dan saran konvensional selain itu sebagai wadah untuk memudahkan menghitung kinerja pelayanan publik menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Maka dari itu pemanfaatan TIK menggunakan media digital yang dapat dimanfaatkan dan digunakan untuk menunjang pelayanan publik yang berbasis aspirasi kritik dan saran masyarakat sangat diperlukan. Pentingnya pemanfaatan dan penggunaan media digital ialah dirasa lebih praktis serta mudah digunakan, mengingat masyarakat di era digital hampir semua kalangan memiliki gadget. Dengan begitu proses kerja dan manajemen sistem dapat dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi melalui media digital. Selain itu dari segi operasional manajemen juga mempermudah admin dalam mengelola database yang ada, sehingga proses yang dilakukan bisa lebih efektif dan efisien.

Pengabdian masyarakat ini dilakukan pada sektor pemerintahan dalam hal ini di Kantor Kapanewon/Kecamatan Kalasan yang terletak di Jl Solo KM. 13, Krajan, Tirtomartani, Kalasan, Sleman. Kemudian pengabdian masyarakat dalam hal ini memilih topik mengenai “Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital”. Kantor tersebut merupakan pusat administratif dan pusat pelayanan masyarakat pada lingkup wilayah kecamatan kalasan, yang terdiri atas empat desa/kelurahan yakni: Tirtomartani, Tamanmartani, Purwomartani, dan Selomartani. Lalu Kantor Kecamatan Kalasan di bawah Kabupaten Sleman dalam struktur pemerintahan daerah. Di dalam Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 1 Tahun 2018 tentang kelembagaan DIY, nama Kecamatan diubah menjadi Kapanewon dan hanya

berlaku untuk kecamatan di DIY (DIY, 2018). Peraturan mengenai kecamatan termuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. Dalam penyelenggara urusan pemerintahan posisi kecamatan berkedudukan sebagai pelaku maupun pelaksana aparatur daerah Kabupaten/Kota, dan kecamatan terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dipilih/diangkat oleh Bupati/Walikota dengan melalui usulan Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang sudah memenuhi syarat sesuai peraturan perundang-undangan. Kecamatan adalah salah satu ujung tombak dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Selain itu kecamatan sebagai penyedia layanan publik yang memiliki tugas pokok membantu Bupati mengenai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan pada lingkup kecamatan. Kemudian mewujudkan dan meningkatkan efektivitas layanan publik dalam rangka (good governance) penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam mendukung tugas-tugas tersebut, maka peran aparatur atau pegawai sangat vital dikarenakan menjadi aktor utama dalam penyelenggaraan pemerintah pada aktivitas pelayanan publik.

Selanjutnya pengabdian masyarakat ini memilih topik mengenai “Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital”. Berdasarkan pengamatan, kondisi permasalahan pelayanan di Kantor Kecamatan Kalasan antara lain:

**Tabel 1. Permasalahan mitra**

NO.	PERMASALAHAN	NARASI
1.	Tingkat kepuasan publik pada bagian <i>front-liner</i> dinilai belum terlalu baik.	Berdasarkan keterangan dari masyarakat, bahwasannya kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bagian <i>front-liner</i> dalam hal ini sikap aparatur yang kurang ramah. Dibuktikan dari beberapa respon pihak-pihak yang pernah melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kapanewon Kalasan yang saya ketahui.
2.	Masih sedikit pemanfaatan media digital dalam pelayanan umum.	Berkaitan dengan penyelenggaraan layanan umum di Kantor Kapanewon Kalasan, masih sedikit pemanfaatan media digital. Salah satu contohnya dalam penanganan kritik dan saran masyarakat masih konvensional dengan pencatatan manual maupun penyampaian lisan, sehingga tidak terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan penjelasan permasalahan mitra pada tabel 1, penulis mengasumsikan perlunya suatu mekanisme baru di dalam pengelolaan kritik dan saran digital. Untuk itu perlunya masukan maupun kritik dan saran dalam rangka perbaikan maupun evaluasi terhadap kinerja aparatur mengenai pelayanan publik. Pada kantor Kapanewon Kalasan tersebut sudah tersedia kotak kritik dan saran konvensional serta didukung kritik dan saran melalui website resmi kecamatan. Penggunaan kotak kritik dan saran konvensional tersebut dirasa tidak praktis di era digital seperti saat ini, kemudian penggunaan website

juga belum optimal digunakan. Akan tetapi guna mempermudah masyarakat, kotak kritik dan saran tersebut dikembangkan secara digital. Maka solusi yang diberikan kami kepada mitra yakni perlunya wadah kritik dan saran berbasis digital menggunakan *QR-Code*, dimana masyarakat tanpa harus membuat masukan melalui kertas maupun tanpa harus membuka website di google. Dengan *QR-Code* tersebut masyarakat hanya membutuhkan pemindai di gadget yang rata-rata dimiliki oleh masyarakat saat ini. Pentingnya data-data penilaian masyarakat mengenai pelayanan publik tersebut ialah bisa menjadi sumber data mengukur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), bahan penilaian mengenai unsur-unsur pelayanan yang dirasa masih perlu dilakukannya evaluasi, perbaikan dan peningkatan serta menjadi pendorong pada setiap sektor penyelenggara layanan publik untuk serta merta meningkatkan dari kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Apalagi jika menggunakan sistem digital sehingga data tersebut otomatis terkumpul tanpa harus merekap data dari kertas kritik dan saran yang di buat masyarakat, sehingga meningkatkan kinerja sistem manajemen data tentang penilaian masyarakat.

Tujuan program pengabdian masyarakat di Kantor Kapanewon Kalasan tersebut secara spesifik adalah membuat digitalisasi pelayanan publik berwujud kotak kritik dan saran digital menggunakan *QR-Code* atau *Scan* yang secara mudah dapat digunakan oleh masyarakat hanya dengan memindai di *smartphone* tanpa harus mengeluarkan kertas untuk mengisi kotak kritik dan saran secara konvensional. Dari segi operasional harian juga mudah di gunakan oleh pihak mitra/instansi dalam merekap data untuk keperluan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

### METODE PELAKSANAAN

Mitra dari pengabdian masyarakat ini adalah Kantor Kapanewon Kalasan beralamat di Jalan Solo KM. 13, Krajan, Tirtomartani, Kecamatan. Kalasan, Kabupaten Sleman. Kapanewon Kalasan dipimpin oleh Ibu Siti Anggraeni Susila Prapti, S.H., M.M. Dalam struktur pemerintah daerah, Kapanewon Kalasan di bawah Pemerintah Kabupaten Sleman. Kemudian Kapanewon Kalasan merupakan lembaga pemerintahan yang menaungi empat kelurahan/desa yakni: Purwomartani, Selomartani, Tamanmartani, dan Tirtomartani.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini melibatkan aparatur Kapanewon Kalasan sebagai berikut:

**Tabel 2. Aktor keterlibatan aparatur**

No.	Nama Aparatur	Jabatan	Keterlibatan Mitra
1.	Siti Anggraeni Susila Prapti, S.H., M.M.	Panewu / Panewu	1. Menyetujui program kerja penulis dalam kegiatan pengabdian ini; 2. Memberikan disposisi kepada sekretaris camat guna mendukung pelaksanaan program kerja kegiatan pengabdian.
2.	Rakhmat Harinawan, S.Sos., M.Si.	Panewu Anom / Sekretaris Camat	1. Menginstruksikan aparatur jawatan perekonomian dan pembangunan untuk menginisiasi pembuatan kritik dan saran digital bersama dengan penulis.
3.	Albertus Agung Nugroho, S.E.	Jawatan / Bagian Perekonomian dan Pembangunan	1. Memberikan email dan password akses dalam rangka pembuatan database kritik dan saran digital.

Berdasarkan gambaran program sebagaimana tabel 2 diatas, program-program di dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini secara dominan diinisiasi oleh penulis yang selanjutnya menyampaikan kepada mitra. Inisiasi program di dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, dimulai dari observasi penulis kaitannya dengan program pelayanan publik di Kantor Kapanewon Kalasan.

Jangka waktu pengabdian masyarakat selama 26 hari kerja terhitung mulai tanggal 1 Februari 2021 sampai dengan 9 Maret 2021. Kemudian dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini menggunakan metode RRA (*Rapid Rural Appraisal*). Metode RRA ini merupakan metode penilaian dan observasi keadaan objek sasaran secara cepat, lalu dalam praktik dan kegiatannya lebih dominan dilakukan oleh orang luar dengan sedikit melibatkan orang dalam tersebut (Mardiana et al., 2020). Pendekatan untuk memahami mitra secara cepat melalui tahap awal yakni eksplorasi dengan memahami dan analisa terhadap subjek pengabdian. Selanjutnya menyeimbangkan bias dalam artian pelaksana pengabdian masyarakat tidak menggurui tetapi bertindak tenang sebagai subjek, mencari permasalahan yang terjadi pada layanan publik. Kemudian prinsip optimalisasi pertukaran yakni mencari keakuratan dengan mencari solusi dari informasi yang telah diperoleh (Soedarwo et al., 2017).

Keunggulan dari metode RRA adalah:

- a. Waktu cepat dengan biaya murah dan hasil yang tidak bias,
- b. Mampu memonitoring, identifikasi serta mengevaluasi program kerja pengabdian,
- c. Dapat melayani policy makers yang ingin memutuskan suatu hal dengan segera serta memerlukan informasi sebelum mengambil keputusan,
- d. Dapat membantu pemecahan masalah teknologi terutama dikarenakan kendala social dan ekonomi,
- e. Mampu memahami dalam permasalahan atas isu dengan perspektif lintas disiplin.

Prinsip-prinsip dalam metode RRA adalah:

- a. Efektivitas dan efisiensi, yang berkaitan dengan biaya dan waktu,
- b. Hindari bias, melalui instropeksi serta mencari informasi,
- c. Triangulasi sumber informasi, libatkan multi-disiplin bertanya dalam ragam perspektif,
- d. Belajar dengan cepat, melalui eksplorasi dan *cross-check*,
- e. Belajar dan dari bersama masyarakat, (Ilmu Ternak, 2015).

Hal tersebut dilakukan dan didasari karena jangka waktu dilaksanakannya pengabdian ini tergolong singkat. Untuk itu perlunya analisis cepat dan singkat agar program pengabdian masyarakat dapat terwujud. Akan tetapi tidak mengesampingkan fungsi dan manfaat program kegiatan agar dapat digunakan dan dimanfaatkan sebaik-baiknya. Kemudian penulis memfokuskan pada tiga aspek yakni 1) *enabling*, yakni menciptakan yang memungkinkan potensi sumber daya manusia mampu dapat berkembang, 2) *empowering*, yakni memperkuat potensi yang dimiliki melalui langkah-langkah nyata dalam berbagai peluang yang membuat sumber daya manusia semakin berdaya, 3) *protecting*, melindungi dan membela kepentingan sesuai tujuan atau program kegiatan yang dicapai (LSPS, n.d.). Selanjutnya metode pelaksanaan kegiatan ini sebagaimana dijelaskan dalam tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Metode pelaksanaan kegiatan**

No.	Program Kegiatan	Uraian Prosedur Kegiatan
1.	Fasilitasi pemanfaatan media digital dalam penanganan kritik dan saran masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menganalisa permasalahan yang terjadi,</li> <li>2. Menemukan dan merancang program yang akan dilakukan untuk menangani permasalahan,</li> <li>3. Membuat proposal program,</li> <li>4. Konfirmasi dan persetujuan oleh Bapak Panewu Anom (Sekcam) dan Ibu Panewu (Camat),</li> </ol>
2.	Rekapitulasi pengelolaan data kritik dan saran secara otomatis	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Meminta akses email untuk membuat digitalisasi kritik dan saran,</li> <li>6. Mewujudkan program yang dirancang dan telah disetujui,</li> <li>7. Meminta masukan dan persetujuan untuk segera dapat diakses oleh masyarakat</li> </ol>

### HASIL KEGIATAN

Dengan menggunakan metode RRA (*Rapid Rural Appraisal*) kami bergerak sebagai pelaksana pengabdian masyarakat yang memiliki analisis dan inovasi tersendiri sebagai orang luar guna memecahkan masalah pada mitra. Dari beberapa penemuan permasalahan yang ditemukan diatas, maka kami melakukan inovasi yakni kotak kritik dan saran digital. Jika menggunakan media kotak saran (konvensional) sangat lazim dipakai dan jarang dijamah masyarakat dikarenakan harus membutuhkan piranti kertas, pulpen, dll. Apalagi dimana saat ini hidup di zaman serba digital maka dari itu kotak saran tersebut alangkah baiknya di desain berbasis digital (otomatisasi) dengan menggunakan *QR-Code*. Hal tersebut dirasa lebih praktis mengingat masyarakat di era digital hampir semua kalangan memiliki gadget. Selain itu proses kerja dan manajemen sistem dapat dilakukan dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam hal ini penggunaan kotak kritik dan saran berbasis digital (*QR-Code*). Adapun beberapa program, dan kegiatan beserta bukti foto dalam pengabdian masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 4. Program fasilitasi pemanfaatan media digital**

NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1.	Program 1. Fasilitasi pemanfaatan media digital dalam penanganan kritik dan saran masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Merancang dan membuat QR code kritik dan saran digital yang terhubung dengan google form.</li> <li>b. Mendesain poster kritik dan saran digital.</li> </ol>

NO.	PROGRAM	KEGIATAN
		c. Melakukan koordinasi dan konfirmasi desain QR code beserta poster dengan aparaturnya Kapanewon Kalasan (Bapak Rakhmat Harinawan, S.Sos., M.Si selaku Panewu Anom atau SEKCAM dan Ibu Siti Anggraeni Susila Prapti, S.H., MM selaku Panewu atau Camat).



**Gambar 1. Dokumentasi rangkaian pelaksanaan program 1**

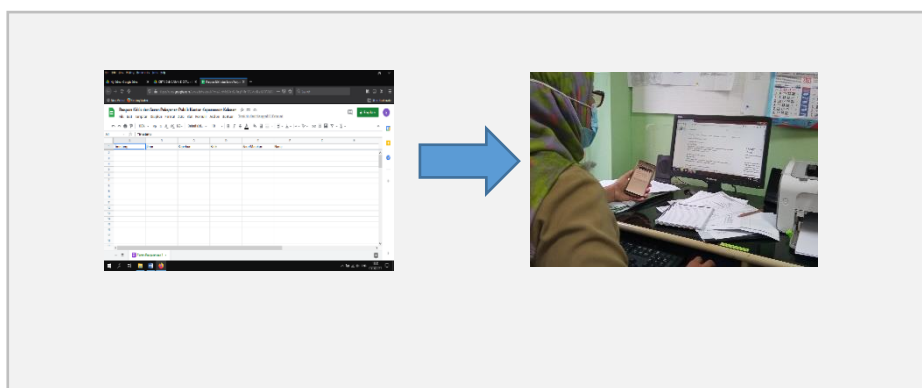
Sebagaimana tampak pada gambar 1, pelaksanaan program 1 terdiri dari 3 (tiga) rangkaian kegiatan yakni: merancang dan membuat QR code kritik dan saran digital, mendesain poster/tampilan kritik dan saran digital, dan melakukan koordinasi dan konfirmasi desain QR code beserta poster dengan aparaturnya Kapanewon Kalasan sebelum proses publikasi dilakukan. Dari ketiga rangkaian kegiatan tersebut, secara garis besar mendapat respon positif yang ditunjukkan aparaturnya Kapanewon Kalasan dengan menyetujui program yang telah dibuat.

Berdasarkan tabel 4, fasilitasi pemanfaatan media digital dalam penanganan kritik dan saran masyarakat, merupakan salah satu program dalam rangka menyediakan masyarakat mengenai penyampaian kritik dan saran secara mudah dan meningkatkan kapasitas mitra dalam hal menampung aspirasi masyarakat guna dilakukannya evaluasi maupun kebutuhan lainnya misalnya mengukur nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Jika menggunakan media kotak saran (konvensional) sangat lazim dipakai dan jarang dijamah masyarakat dikarenakan harus membutuhkan piranti kertas, pulpen, dll. Apalagi dimana saat ini hidup di zaman serba digital maka dari itu kotak saran tersebut alangkah baiknya di desain berbasis digital (otomatisasi) dengan menggunakan *QR-Code*. Hal tersebut dirasa lebih praktis mengingat masyarakat di era digital hampir semua kalangan memiliki gadget. Selain itu proses kerja dan manajemen sistem dapat dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis media digital. Yang dilakukan yakni membangun sistem digital menggunakan *QR-Code* yang terhubung

dengan *Google Form*. Cara kerjanya yakni masyarakat memindai/scan *QR-Code* yang tersedia di Bagian Pelayanan Umum menggunakan gadget, kemudian mengisi form akan keluh kesah, kritik, dan saran mengenai pelayanan yang didapatkan masyarakat.

**Tabel 5. Program rekapitulasi pengelolaan data**

NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1.	Program 2. Rekapitulasi pengelolaan data kritik dan saran secara otomatis	a. Membuat excel sebagai database data kritik dan saran yang masuk dari masyarakat, merupakan rangkaian kegiatan dari penggunaan <i>QR Code</i> . b. Bimbingan teknis kepada aparatur Kapanewon Kalasan dalam mengoperasikan dan mengelola kritik dan saran digital.



**Gambar 2. Dokumentasi rangkaian pelaksanaan program 2**

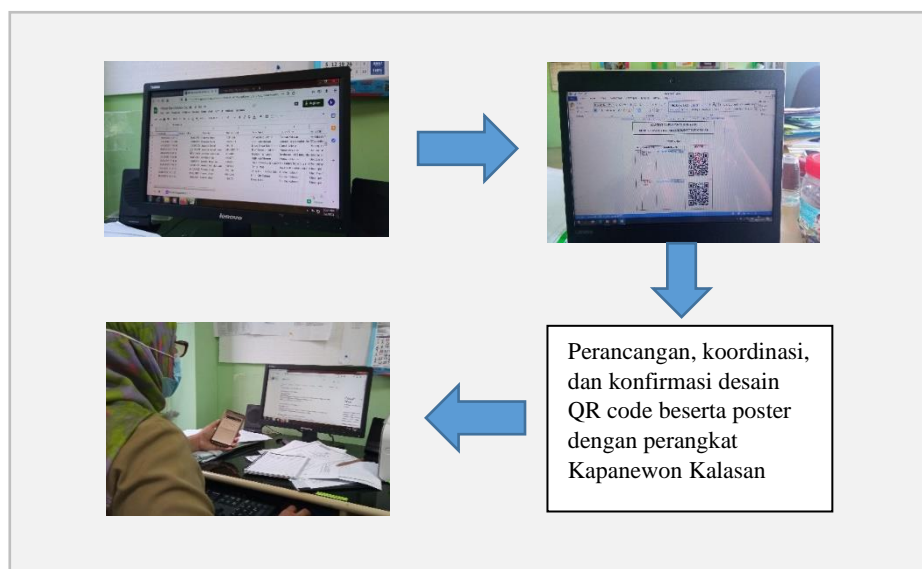
Sebagaimana tampak pada gambar 2, pelaksanaan program 2 terdiri dari 2 (dua) rangkaian kegiatan yakni: membuat excel sebagai database data kritik dan saran yang masuk dari masyarakat, merupakan rangkaian kegiatan dari penggunaan *QR Code* dan bimbingan teknis kepada aparatur Kapanewon Kalasan dalam mengoperasikan dan mengelola kritik dan saran digital. Dari kedua rangkaian kegiatan tersebut, secara garis besar mendapat respon positif yang ditunjukkan aparatur Kapanewon Kalasan dengan keterlibatan aktifnya dalam turut serta dalam bimbingan teknis yang penulis lakukan. Kendala yang dihadapi kaitannya dengan keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan dimana harus menyesuaikan jam kerja atau jam operasional aparatur kapanewon.

Berdasarkan tabel 5, rekapitulasi pengelolaan data kritik dan saran secara otomatis, merupakan rangkaian dari pengembangan *QR-Code* yang secara langsung terhubung ke database (*Google Sheets*) yang berisi data-data kritik dan saran masyarakat yang masuk. Hal tersebut memudahkan operasional dalam mengumpulkan dan menghitung dari respon masyarakat. Cara kerjanya yakni, data dari *Google Sheets* didownload ke dalam bentuk *excel* dan dapat langsung di rekapitulasikan sesuai kebutuhan.



**Tabel 6. Program penunjang lainnya/pembantuan**

NO.	PROGRAM	KEGIATAN
1.	Program Penunjang Lainnya /tugas pembantuan	<p>a. Melakukan digitalisasi surat masuk dan keluar di setiap bagian/jawatan yang ada di Kantor Kapanewon Kalasan, menggunakan Scan QR Code yang terhubung dengan google form dan excel.</p> <p>b. Mendesain poster tampilan QR Code surat masuk dan keluar digital.</p> <p>c. Melakukan perancangan, koordinasi, dan konfirmasi desain QR code beserta poster surat masuk dan keluar dengan aparatur Kapanewon Kalasan.</p> <p>d. Bimbingan teknis kepada aparatur Kapanewon Kalasan dalam mengoperasikan dan mengelola surat masuk dan keluar digital.</p>



**Gambar 3. Dokumentasi rangkaian pelaksanaan program penunjang lainnya**

Sebagaimana tampak pada gambar 3, pelaksanaan program penunjang lainnya terdiri dari 4 (empat) rangkaian kegiatan yakni: melakukan digitalisasi surat masuk dan keluar di setiap bagian/jawatan yang ada di Kantor Kapanewon Kalasan menggunakan Scan QR Code yang terhubung dengan google form dan excel, mendesain poster tampilan QR Code surat masuk dan keluar digital, Melakukan perancangan, koordinasi, dan konfirmasi desain QR code beserta poster surat masuk dan keluar dengan aparatur Kapanewon Kalasan, dan bimbingan teknis kepada aparatur Kapanewon Kalasan dalam mengoperasikan dan mengelola surat masuk dan keluar digital. Dari keempat rangkaian kegiatan tersebut, mendapat respon positif dari aparatur kapanewon dikarenakan program penunjang ini merupakan inisiasi dari pihak mitra pengabdian masyarakat dalam hal ini Kantor Kapanewon Kalasan untuk kemudian dikerjakan bersama penulis.

Berdasarkan tabel 6, program penunjang lainnya/tugas pembantuan adalah program tambahan yang diperlukan dalam membantu kinerja mitra, yakni membuat surat masuk dan keluar digital. Hal tersebut guna memudahkan mitra dalam hal mengarsipkan dan menyimpan surat-surat yang ada. Dengan cara kerja sama dengan pembuatan kritik dan saran digital, menggunakan *QR-Code* yang terhubung dengan *Google Sheets*. Operator dapat dengan memindai/scan dengan gadget kemudian operator memasukkan/menginput surat yang akan diarsipkan sesuai bagian/jawatan. Setelah itu maka surat tersebut tersip pada *Google Sheets*.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimulannya, dari program kritik dan saran digital tersebut dapat menjawab solusi dari permasalahan yang ada di Kantor Kapanewon Kalasan, diantaranya pengelolaan data kritik dan saran otomatis yang memudahkan masyarakat dalam memberi kritik serta saran/masukan yang diberikan, kemudian memudahkan pengelola untuk menghitung nilai IKM dan evaluasi dalam hal pelayanan publik. Tidak lupa penulis juga fokus dalam mewujudkan pengabdian masyarakat pada tiga aspek yakni 1) *enabling*, yang dapat dilihat dari potensi aparatur yang mampu mengoperasikan kritik dan saran digital, 2) *empowering*, yang dapat dilihat dari meningkatnya kapasitas layanan kritik dan saran dari konvensional menjadi elektronik, 3) *protecting*, yang dapat dilihat dari manajemen kearsipan kritik dan saran yang masuk menjadi lebih aman dan tertata.

Selanjutnya kritik dan saran tersebut sudah memperoleh surat pencatatan ciptaan atau HaKI (Hak Kekayaan Intelektual) dari Kementerian Hukum dan HAM. Selanjutnya program penunjang lainnya/tugas pembantuan dalam hal ini pembuatan surat masuk dan keluar digital juga sudah di terapkan di Kapanewon Kalasan. Untuk itu perlunya dukungan dari semua Jawatan/Bagian Kantor Kapanewon Kalasan untuk menggunakan sistem tersebut agar mempermudah dalam pengarsipan surat kedepannya.

Saran kedepannya untuk mitra, yakni dapat mengelola kritik dan saran dengan baik dan merekap secara berkala data yang masuk dari masyarakat secara konsisten. Guna mendukung upaya perbaikan pelayanan publik agar berjalan baik dimata masyarakat. Kemudian diharapkan Kapanewon Kalasan mampu membuat inovasi-inovasi lainnya yang berbasis digital, guna mendukung dan meningkatkan kapasitas kinerja pemerintahan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang membantu dalam mensukseskan kegiatan pengabdian masyarakat di Kantor Kapanewon Kalasan. Terutama kepada Ibu Siti Anggraeni Susila Prapti, S.H., M.M selaku Camat/Panewu, Bapak Rakhmat Harinawan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Kecamatan/Panewu Anom, beserta jajaran aparatur lainnya di Kantor Kapanewon Kalasan, dan yang terakhir kepada Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A selaku dosen pembimbing serta penulis kedua dari Universitas AMIKOM Yogyakarta.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arjita, U. A. (2020). Pelayanan Publik Digital. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 1–121. [https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan\\_diklat/BT\\_Pelayanan Publik Digital\\_Utama Andri Arjita S.T., M.T.\\_2170.pdf](https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BT_Pelayanan_Publik_Digital_Utama_Andri_Arjita_S.T.,_M.T._2170.pdf)

- DIY, P. P. (2018). Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–27.
- Fadma Yulianti, R. W. (2018). *JEMG ; JURNAL EcoMent Global*. 3, 139–166.
- Ilmu Ternak. (2015). *Metode Pemberdayaan Masyarakat ( RRA DAN PRA )*. <https://www.ilmuternak.com/2015/02/metode-pemberdayaan-masyarakat-rra-pra.html>
- LSPS. (n.d.). *Pemberdayaan*. Kemensos. <https://bpps.kemensos.go.id/>
- Mardiana, T., Warsiki, A. Y. N., & Heriningsih, S. (2020). Menciptakan Peluang Usaha Ecoprint Berbasis Potensi Desa dengan Metode RRA dan PRA. *Prosiding Konferensi Pendidikan Nasional “Strategi Dan Implementasi Pendidikan Karakter Pada Era Revolusi Industri 4.0,”* 1(2), 282–288. [http://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/Prosiding\\_KoPeN/issue/view/103](http://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/Prosiding_KoPeN/issue/view/103)
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Undang-Undang RI, 2009(75)*, 31–47.
- Soedarwo, V. S. D., Zuriah, N., Yuliati, R., & Suwignyo. (2017). Pemberdayaan masyarakat melalui pendidikan nonformal berbasis potensi lokal dalam membangun desa wisata adat. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis*, 2(2), 96–102.