

Pelatihan Pengelolaan Website Kelurahan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kemandungan

Cucu Ika Agustyaningrum^{1*}, Sopian Aji², Ulumuddin³, Dany Pratmanto⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kota Tegal
Jl. Sipelem No.22, Kraton, Kec. Tegal Bar., Kota Tegal, Jawa Tengah 52112

e-mail: ¹cucu.cgy@bsi.ac.id, ²sopian.sop@bsi.ac.id, ³ulumuddin.udn@bsi.ac.id, ⁴dany.dto@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
20-10-2024	11-12-2024	07-02-2025

Abstrak - Pelatihan pengelolaan website bagi aparatur Kelurahan Kemandungan dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan website sebagai media pelayanan publik. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi rendahnya keterampilan teknis aparatur dalam mengelola konten, minimnya pemahaman terhadap fitur interaktif, serta ketergantungan pada pihak ketiga dalam proses pembaruan informasi. Kondisi ini menyebabkan informasi yang disajikan sering terlambat, kurang relevan, dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendekatan pelatihan berbasis teori dan praktik. Sesi teori mencakup pemahaman mengenai pentingnya website sebagai media pelayanan publik, manajemen konten, serta dasar keamanan siber. Sementara itu, sesi praktik difokuskan pada pengelolaan langsung website, seperti pembuatan dan pembaruan artikel, pengaturan tampilan halaman, serta pemanfaatan fitur interaktif seperti formulir layanan dan pengaduan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam mengelola website secara mandiri. Aparatur mampu memperbarui informasi secara lebih cepat dan menyajikan konten yang lebih informatif dan relevan. Selain itu, optimalisasi fitur interaktif pada website turut meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Dengan demikian, pelatihan ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kata kunci: Kelurahan Kemandungan, Pelayanan Publik, Peningkatan Kapasitas Aparatur, Pengelolaan Website

Abstract - The village website management training for Kemandungan Village officials was motivated by the suboptimal use of websites as a public service medium. The main problems faced included low technical skills in managing content, limited understanding of interactive features, and dependence on third parties for information updates. This condition often resulted in information presented late, irrelevant, and unable to effectively meet community needs. The training method was implemented through a theory-based and practical training approach. The theory session covered understanding the importance of websites as a public service medium, content management, and basic cybersecurity. Meanwhile, the practical session focused on direct website management, such as creating and updating articles, adjusting page displays, and utilizing interactive features such as service forms and public complaints. The results of the activity showed an increase in the officials' understanding and skills in managing the website independently. Officials were able to update information more quickly and present more informative and relevant content. Furthermore, optimizing the interactive features on the website also increased the effectiveness of communication between the village government and the community. Thus, this training contributed to improving the quality of public services, making them more efficient, transparent, and responsive to citizen needs.

Keywords: Kemandungan Subdistrict, Public Services, Civil Service Capacity Building, Website Management

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam hal penyampaian informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Mokobombang et al. 2023). Transformasi digital tidak hanya mengubah cara individu berkomunikasi, tetapi juga memengaruhi pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Lase et al. 2025). Di era digital saat ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi secara cepat, mudah, dan mandiri tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kemudahan akses ini mendorong masyarakat menjadi lebih kritis, selektif, dan responsif terhadap informasi yang



diterima, sehingga menuntut adanya transparansi dan akurasi dalam penyampaian informasi oleh instansi publik (Santoso, Prasetyo, and Gaol 2024).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Hasanah et al. 2024). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang pesat adalah penggunaan website sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi (Mukhsin 2020). Website tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, tetapi juga sebagai platform interaktif yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan Masyarakat (Tuhana, Daga, and Pietriani 2022).

Melalui website, instansi pemerintah dapat menyampaikan berbagai informasi penting secara real-time, seperti pengumuman, layanan administrasi, program kerja, serta kegiatan yang sedang berlangsung. Selain itu, website juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital, seperti pengajuan layanan, penyampaian aspirasi, hingga pelaporan aduan masyarakat (Kasim et al. 2024). Dengan demikian, optimalisasi penggunaan website menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era digital. Namun demikian, pemanfaatan website secara optimal masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaannya.

Kelurahan Kemandungan yang terletak di Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah, merupakan salah satu wilayah yang menghadapi permasalahan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Aparatur kelurahan sebagai garda terdepan dalam pelayanan masyarakat belum memiliki keterampilan teknis yang memadai dalam mengelola website, termasuk dalam pembaruan konten, pengelolaan fitur interaktif, serta penyajian informasi yang menarik dan informatif (Pengestuti and Husniaty 2021). Selain itu, masih terdapat ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam pengelolaan website yang menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi serta kurangnya relevansi informasi yang disajikan.

Permasalahan lain yang dihadapi adalah belum optimalnya pemanfaatan website sebagai sumber informasi utama bagi masyarakat, serta kurangnya pemahaman mengenai aspek keamanan siber dalam pengelolaan website. Hal ini berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan serta meningkatkan risiko terhadap keamanan data. Di sisi lain, keterbatasan dalam penyajian informasi yang efektif juga menyebabkan website kurang menarik dan belum mampu meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dalam mengelola website secara mandiri dan optimal. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pelatihan pengelolaan website yang mencakup manajemen konten, pemanfaatan fitur interaktif, penyajian informasi yang efektif, serta pengenalan dasar keamanan siber. Melalui pelatihan ini, diharapkan aparatur kelurahan mampu mengelola website secara mandiri, menyajikan informasi yang akurat dan terkini, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan dalam latar alamiah. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis permasalahan yang terjadi secara mendalam tanpa menguji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur kepada aparatur Kelurahan Kemandungan untuk menggali informasi terkait tingkat literasi digital, khususnya dalam kemampuan mencari dan memvalidasi informasi di internet. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap kondisi nyata di lapangan yang bersifat holistik dan kompleks. Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya:

**TAHAPAN PELAKSANAAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT****Gambar.1 Tahapan Pelaksanaan**

1. Tahap pertama adalah tahap persiapan yang meliputi analisis kebutuhan pelatihan, survei lokasi, penyusunan proposal kegiatan, serta pembuatan modul dan bahan ajar yang akan digunakan selama pelatihan. Tahap ini bertujuan untuk memastikan materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta.
2. Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan pelatihan yang dilakukan secara tatap muka di Kelurahan Kemandungan, Tegal, pada hari Sabtu, 23 November 2024 pukul 09.00–12.00 WIB, dengan jumlah peserta sekitar 25 orang aparatur kelurahan. Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim dari Universitas Bina Sarana Informatika. Metode pelatihan yang digunakan adalah kombinasi antara penyampaian materi dan praktik langsung (*hands-on*). Materi yang diberikan meliputi pengelolaan website, pembuatan dan pembaruan konten, serta pemanfaatan fitur website untuk mendukung pelayanan publik. Peserta juga diberikan modul pembelajaran sebagai panduan dalam praktik.
3. Tahap ketiga adalah tahap monitoring, yang dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Pada tahap ini, peserta diminta mengisi kuesioner (*post-test*) guna mengetahui sejauh mana materi yang disampaikan dapat dipahami dan diterapkan.
4. Tahap terakhir adalah tahap evaluasi, yaitu kegiatan penilaian terhadap keseluruhan pelaksanaan pelatihan. Evaluasi dilakukan dengan menyusun laporan kegiatan, mendokumentasikan hasil pelatihan, serta mengidentifikasi capaian dan kendala yang dihadapi selama kegiatan berlangsung. Selain itu, hasil evaluasi juga digunakan sebagai dasar untuk perbaikan kegiatan pengabdian di masa mendatang.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Kemandungan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Hasil kegiatan pada setiap tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan,

Pada tahap persiapan tim pengabdian melakukan analisis kebutuhan pelatihan melalui observasi dan wawancara kepada aparatur kelurahan. Hasil analisis menunjukkan bahwa aparatur masih memiliki keterbatasan dalam pengelolaan website, khususnya dalam pembaruan konten, pemanfaatan fitur interaktif, serta penyajian informasi yang efektif. Selain itu, dilakukan penyusunan modul pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta agar materi yang diberikan lebih aplikatif dan mudah dipahami.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan pengabdian dilakukan melalui pelatihan tatap muka yang diikuti oleh sekitar 25 peserta aparatur Kelurahan Kemandungan. Pelaksanaan kegiatan mengacu pada solusi permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, sehingga materi yang diberikan bersifat aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

Materi pelatihan diawali dengan pelatihan manajemen konten website, di mana peserta dibekali keterampilan dalam mengelola dan memperbarui konten secara mandiri, seperti mengunggah informasi, mengedit

tampilan, serta menambahkan fitur pendukung pada website. Selanjutnya, peserta diberikan pemahaman mengenai pemanfaatan fitur interaktif untuk pelayanan publik, seperti penggunaan formulir layanan, sistem pelaporan aduan masyarakat, serta penyampaian pengumuman secara digital, sehingga website dapat berfungsi sebagai media komunikasi dua arah yang lebih efektif antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

Selain itu, pelatihan juga difokuskan pada upaya mendorong kemandirian aparatur dalam pengelolaan website guna mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga. Peserta dilatih keterampilan teknis dasar agar mampu melakukan pembaruan dan pemeliharaan website secara mandiri, sehingga informasi dapat disampaikan secara lebih cepat dan akurat. Materi lainnya mencakup pengoptimalan website sebagai sarana informasi utama dengan menekankan pada penyusunan konten yang akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh masyarakat, termasuk penyajian berita, agenda kegiatan, dan layanan publik.

Dalam mendukung keamanan sistem, peserta juga diberikan pengenalan dasar keamanan siber, seperti langkah-langkah sederhana untuk melindungi data dan mencegah potensi gangguan keamanan pada website. Selain itu, peserta dilatih dalam pengembangan kemampuan penyajian informasi yang menarik melalui penggunaan visual yang efektif serta teknik penulisan yang komunikatif agar website lebih informatif dan meningkatkan minat akses masyarakat.

Sebagai bagian dari keberlanjutan program, peserta juga diperkenalkan pada pentingnya pemantauan dan evaluasi berkala terhadap konten website, seperti melakukan audit informasi serta mengumpulkan umpan balik dari masyarakat. Dengan metode pelatihan berbasis praktik langsung (hands-on), peserta menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola website secara mandiri, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kelurahan Kemandungan.

3. Tahap Monitoring

Tahap monitoring dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan pelatihan yang telah dilaksanakan. Adapun kegiatan pada tahap ini meliputi:

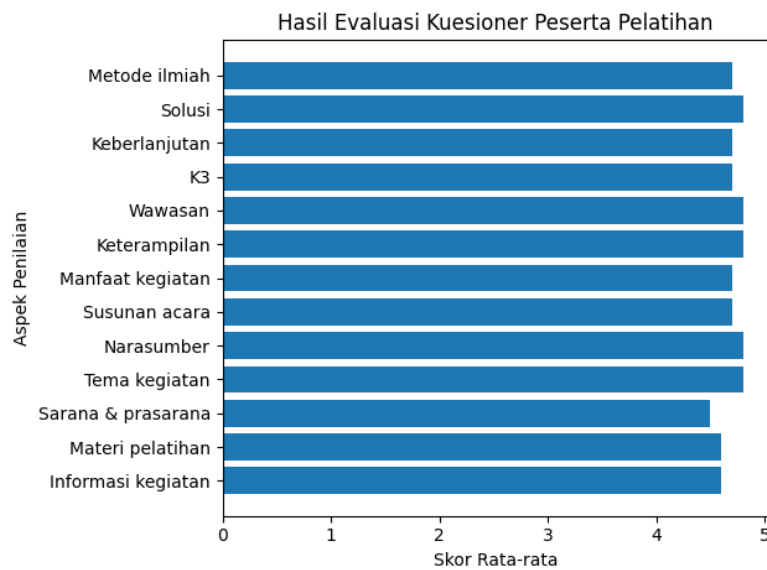
- a. Melakukan pengamatan langsung terhadap partisipasi dan keterlibatan peserta selama kegiatan pelatihan berlangsung.
- b. Menyebarkan kuesioner (post-test) kepada peserta untuk mengukur tingkat pemahaman terhadap materi yang telah disampaikan.
- c. Menganalisis hasil kuesioner berdasarkan indikator penilaian seperti pemahaman materi, manfaat kegiatan, dan peningkatan keterampilan peserta.
- d. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelaksanaan pelatihan berdasarkan respon peserta.
- e. Mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

4. Tahap Evaluasi

Untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan, dilakukan evaluasi melalui penyebaran kuesioner kepada peserta di akhir pelatihan. Hasil kuesioner tersebut disajikan pada Tabel 1 yang menunjukkan tingkat pemahaman, manfaat kegiatan, serta peningkatan wawasan peserta.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kuesioner Peserta Pelatihan

No	Aspek Penilaian	Skor Rata-rata	Kategori
1	Informasi kegiatan	4,60	Sangat Puas
2	Materi pelatihan	4,60	Sangat Puas
3	Sarana dan prasarana	4,50	Sangat Puas
4	Tema kegiatan	4,80	Sangat Puas
5	Penyampaian narasumber	4,80	Sangat Puas
6	Susunan acara	4,70	Sangat Puas
7	Manfaat kegiatan	4,70	Sangat Puas
8	Peningkatan keterampilan	4,80	Sangat Puas
9	Peningkatan wawasan	4,80	Sangat Puas
10	Aspek K3	4,70	Sangat Puas
11	Keberlanjutan pemanfaatan	4,70	Sangat Puas
12	Solusi permasalahan	4,80	Sangat Puas
13	Kesesuaian metode ilmiah	4,70	Sangat Puas



Gambar 2. Grafik Hasil Evaluasi Kuesioner Peserta Pelatihan

Hasil evaluasi kuesioner yang disajikan pada Tabel 2 dan divisualisasikan pada Gambar 2 menunjukkan bahwa seluruh aspek penilaian memperoleh skor rata-rata di atas 4,50 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada tema kegiatan, penyampaian narasumber, peningkatan keterampilan, peningkatan wawasan, serta kemampuan kegiatan dalam memberikan solusi dengan skor rata-rata sebesar 4,80.

Sementara itu, aspek sarana dan prasarana memiliki nilai terendah yaitu sebesar 4,50, meskipun masih berada dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kegiatan pelatihan telah berjalan dengan efektif dan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta, baik dari segi pemahaman materi maupun peningkatan kompetensi. Hal ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan peserta serta disampaikan dengan metode yang efektif. Selain itu, peserta juga merasakan peningkatan keterampilan dan wawasan yang signifikan setelah mengikuti kegiatan pelatihan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, baik dari segi penyampaian materi, manfaat kegiatan, maupun dampaknya terhadap peningkatan kompetensi peserta.

Selain data kuantitatif, hasil observasi selama kegiatan juga menunjukkan adanya peningkatan keterampilan peserta dalam mengelola konten website, seperti mengunggah informasi, mengatur tampilan halaman, serta memanfaatkan fitur interaktif yang tersedia. Peserta juga mulai memahami pentingnya penyajian informasi yang menarik, informatif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sebagai bentuk dokumentasi kegiatan, pelaksanaan pelatihan ini juga didukung dengan pengambilan foto selama kegiatan berlangsung. Dokumentasi ini ditampilkan pada Gambar 3 yang menunjukkan suasana pelatihan, interaksi antara tutor dan peserta, serta proses praktik pengelolaan website.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Pengelolaan Website di Kelurahan Kemandungan

Dari hasil kegiatan ini, dapat dilihat bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur kelurahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kemampuan awal peserta dalam teknologi informasi serta kendala teknis seperti perangkat dan koneksi internet. Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan langsung selama kegiatan berlangsung.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengelola website secara mandiri. Hal ini menjadi langkah awal yang penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kelurahan Kemandungan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Kemandungan telah berjalan dengan baik, lancar, dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pelatihan pengelolaan website yang diberikan terbukti mampu meningkatkan pengetahuan dan wawasan aparatur kelurahan, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pemahaman peserta sebesar 4,70. Hal ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan oleh tutor dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh peserta.

Selain itu, kegiatan ini juga memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta, yang tercermin dari skor rata-rata sebesar 4,77 untuk aspek manfaat kegiatan dan 4,69 untuk peningkatan wawasan, keduanya berada dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kemampuan aparatur dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

Kegiatan ini juga menjadi sarana bagi dosen Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengimplementasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat. Dukungan dari pihak Kelurahan Kemandungan dan LPPM turut berperan penting dalam keberhasilan kegiatan ini. Oleh karena itu, kegiatan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan tema yang relevan dan mengikuti perkembangan teknologi, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Daftar Pustaka

- Hasanah, Ade Uswatun, Sutinah Andaryani, Feni Huspita Sari, Ida Utami Dwikurniawati, and Delfiazi Puji Lestari. 2024. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4(5):5228–35.
- Kasim, Fadly, Muhammad Zainal Altin, Abdullah Basalamah, Tanridio Silviaty Delvina, Muhammad Nadzirin Anshari Nur, and Ishak Amar. 2024. "Pelatihan Implementasi Website Desa Dan Sistem Digitalisasi Posyandu Melati I Di Desa Borisallo Kabupaten Gowa." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Terapan* 6(2):126–36.
- Lase, Citra Ningsih Mardalena, Michael Andrean Sirait, Nova Simbolon, and Theofilus Mandowally. 2025. "Transformasi Sosial Di Era Digital Dalam Perubahan Media Komunikasi Publik." *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 01(03):164–71.
- Mokobombang, Wahyudi, Syafaruddin, Andi Riska Andreani Syafaruddin, Khaeriyah, and Nurasia Natsir. 2023. "Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial." *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)* 4(1):348–59.
- Mukhsin. 2020. "PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI MENERAPKAN SISTEM INFORMASI DESA DALAM PUBLIKASI INFORMASI DESA DI ERA GLOBALISASI." *TEKNOKOM* 3(1):7–15.
- Pengestuti, Dewi Cahyani, and Renny Husniaty. 2021. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok." *JURNAL ABDIMAS BSI* 4(1):10–12.
- Santoso, Eli Budi, Agus Prasetyo, and Lasando Lumban Gaol. 2024. "Penguatan Tata Kelola Keuangan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Informasi." *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang* 4(1):126–40.
- Tuhana, Veki Edizon, Lukas Lebi Daga, and I. G. A. Rina Pietriani. 2022. "Pemanfaatan Website Kota Kupang Sebagai Online Public Relations Utilization of Kupang City Website as Online Public Relations E-Government 2020). Sedangkan Data Dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) Pengguna Internet Di Indonesia." *Jurnal Communio* 11(2):206–19.