

PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT KABUPATEN GIANYAR MELALUI MEDIA DIGITAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GIANYAR

I Nyoman Resa Adhika¹, Ni Kadek Saras Jenita²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: resa.adhika@unmas.ac.id

ABSTRAK

Dinas Sosial merupakan Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat dibidang sosial. Dinas Sosial Kabupaten Gianyar terletak di Jalan Kesatrian No.18b Gianyar. Dimasa pandemi ini Dinas Sosial merupakan salah satu yang juga merasakan dampak dari adanya pandemi covid-19 ini. Kegiatan yang harusnya berjalan banyak yang tertunda bahkan tidak bisa direalisasikan. Dimasa pandemi ini pula kegiatan di dalam Dinas Sosial banyak mengalami perubahan dan harus membiasakan diri dengan adanya kebiasaan baru dimana setiap pegawai wajib menggunakan masker dan mematuhi segala protokol kesehatan yang sudah diterapkan oleh pemerintah. Dengan demikian demi tetap bisa berjalannya kegiatan maka perlu adanya pemahaman dan pembentukan strategi baru guna tetap dapat menjalankan kegiatan yang ada pada Dinas Sosial. Dengan adanya pengabdian masyarakat ini dilakukan beberapa kegiatan yaitu Pemahaman, penyuluhan, pelatihan dan pendampingan dalam melakukan kegiatan selama pandemi covid-19 yang diberikan kepada karyawan dimana pemahaman penyuluhan pelatihan dan pendampingan ini bertujuan untuk tetap memperlancar kegiatan yang sempat tertunda.

Kata Kunci: Penyuluhan, Pengarahan, Pelatihan, Pendampingan.

ANALISIS SITUASI

Sumber Daya Manusia didalam suatu perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengorganisasian dilingkungan perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia untuk menjalankan prosesnya.

Menurut Sadarmayanti (2007:13) Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Menurut (Mahmudi, 2010) tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas Sosial merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Gianyar yang bergerak dibidang pelayanan publik (Umum) yang bertanggung jawab atas pembangunan dan pelaksanaan kerja yang berkaitan dengan pelayanan khususnya kepada masyarakat di bidang rehabilitasi sosial, penanganan fakir miskin dan pemberdayaan kelembagaan sosial dan perlindungan jaminan sosial yang ada di Kabupaten Gianyar. Dinas Sosial yang terletak di Jalan Kesatrian, No.18 b Gianyar.

Dimasa pandemi covid-19 ini banyak perubahan dan kebiasaan baru yang terjadi. Kinerja yang baik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan salah satunya adalah pelayanan publik. Menurut Angliawati (2016:2) menjelaskan pelayanan publik

merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Savira & Kurniasiwati, 2021) sistem aplikasi yang terintegrasi sebagai jalan tol sistem digital dalam menjalankan roda pemerintahan yang bersih serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya sehingga tercipta efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas, guna menekan penyimpangan.

Dimasa pandemi Covid ini, perubahan yang terjadi pada Dinas Sosial sangat dirasakan oleh seluruh pegawai serta masyarakat yang akan mengurus surat-surat pada Dinas Sosial seperti kebiasaan baru dalam memulai sebuah pekerjaan dan pemanfaatan media digital sebagai salah satu media untuk mengurangi kontak langsung, demi tetap dapat menjalankan semua aspek pekerjaan agar kegiatan tetap bisa dijalankan dan tetap memperhatikan kesehatan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh permasalahan yang terjadi pada Dinas Sosial adalah demi tetap terlaksananya kegiatan dimasa pandemi covid-19 ini, seperti pelayanan publik perlu memanfaatkan media digital sebagai salah satu media untuk mengurangi kontak langsung masyarakat dengan petugas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Pengenalan aplikasi mobile kepada masyarakat untuk menghindari kontak langsung dengan petugas pelayanan
2. Mengarahkan masyarakat untuk menggunakan media digital pelayanan kesehatan (Aplikasi *Mobile-JKN*)
3. Pendampingan serta memberikan pelatihan dengan memanfaatkan media digital untuk tetap melaksanakan kegiatan yang terdampak karena covid-19 agar bisa terealisasi, seperti memanfaatkan aplikasi kesehatan (*Mobile-JKN*) untuk melakukan kegiatan pelayanan publik.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam penerapan peningkatan pelayanan masyarakat Kabupaten Gianyar melalui media digital pada masa pandemi covid-19 di Dinas Sosial Kabupaten Gianyar adalah sebagai berikut :

1. Program Kerja yang sesuai dengan keadaan pada Dinas Sosial dengan Masa Observasi dimana kami melakukan observasi pada Dinas Sosial selama 3 hari pada minggu
2. Pengenalan aplikasi mobile kepada masyarakat untuk menghindari kontak langsung dengan petugas pelayanan dilakukan pada minggu ke-1 dan minggu ke-2
3. Mengarahkan masyarakat untuk menggunakan media digital pelayanan kesehatan (Aplikasi *Mobile-JKN*) dilakukan pada minggu ke-3 dan minggu ke- 4
4. Pendampingan serta memberikan pelatihan dengan memanfaatkan media digital untuk tetap melaksanakan kegiatan yang terdampak karena covid-19 agar bisa terealisasi, seperti memanfaatkan aplikasi kesehatan (*Mobile-JKN*)

untuk melakukan kegiatan pelayanan public dilakukan pada minggu ke-5 dan minggu ke- 6

5. Penyusunan Laporan akhir kegiatan Pengabdian Masyarakat pada Dinas Sosial, dimana ini dilaksanakan pada minggu ke 7.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengabdian masyarakat terdiri dari beberapa kegiatan sebagai berikut :

1. Memberikan Pemahaman, dan Penyuluhan tentang pentingnya menjaga kesehatan dan mematuhi Protokol kesehatan kepada seluruh Pegawai serta masyarakat yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Gianyar.



Gambar 1. Memberikan pengarahan untuk tetap menggunakan hsaniteser dan mengecek suhu sebelum memasuki kantor

2. Pengenalan aplikasi mobile kepada masyarakat untuk menghindari kontak langsung dengan petugas pelayanan.



Gambar 2. Pengenalan aplikasi mobile kepada masyarakat

3. Mengarahkan masyarakat untuk menggunakan media digital pelayanan kesehatan (Aplikasi *Mobile-JKN*).



Gambar 3. Memberi pengarahan dan pendampingan menggunakan media digital

4. Pendampingan serta memberikan pelatihan dengan memanfaatkan media digital untuk tetap melaksanakan kegiatan yang terdampak karena covid-19 agar bisa terealisasi, seperti memanfaatkan aplikasi kesehatan.



Gambar 4. Pendampingan serta memberikan pelatihan pemanfaatan media digital bagi masyarakat yang gagap teknologi

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat angkatan 45 periode 1 Tahun 2022 yang telah saya laksanakan di tempat saya bekerja yaitu pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. Program Peningkatan Pelayanan Masyarakat Kabupaten Gianyar melalui media digital pada masa pandemi covid-19 di Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dan mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi selama masa Pandemi Covid-19. Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, dapat penulis berikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya kegiatan Pengabdian Masyarakat, diharapkan seluruh

pegawai berpartisipasi langsung saat pelaksanaan program kerja dari mahasiswa Pengabdian Masyarakat dikarenakan dengan adanya partisipasi tersebut dapat meningkatkan kerja sama dan rasa kebersamaan yang nantinya dapat bermanfaat serta mempermudah melakukan pekerjaan yang sedang dikerjakan.

2. Bagi Pegawai

Diharapkan bagi seluruh pegawai pada Dinas Sosial agar meningkatkan kesadaran akan pentingnya tetap menjaga kesehatan dan selalu menerapkan protokol kesehatan selama melakukan aktivitas pekerjaan pada Dinas Sosial selama pandemi covid ini, agar kegiatan dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan tentunya memutus rantai penyebaran covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis. (2009). *Performance Management 2 Edition. Person Education: Ine Publishing.*
- Angliawati, Ria Yuli. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi*

- Manajemen dan Bisnis*. Oktober 2016: PP 203-213.
- Fauzi, Ahman dan Eko Harli. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal Resti*. 1 (1) ISSN 2580-0760
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publi*. Jakarta: Erlangga.
- Pusat Pengabdian Masyarakat dan Pengelolaan Kuliah Kerja Nyata. 2022. Panduan Kuliah Kerja Nyata Peduli Bencana Covid-19, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Sedarmayanti.(2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Shafira , Aina dan Ardita Kurniasiw. (2021). Implementasi E Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*. 5 (1) Juni 2021
- Wijaya, Yahya Dwi. (2021). Peningkatan Pelayanan Pelanggan Dengan Membangun Sistem Informasi Manajemen Service Pada Cv Edo Prima Computama. *Jurnal IT*. 12 (2) Agustus 2021
- Yandri, Lara Indah dan Tesha Dwi Putri. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Jurnal Menara Ilmu*. 15 (2) Oktober 2021 ISSN 1693-2617