



**Journal of Human And Education**  
Volume 3, No. 4, Tahun 2023, pp 264-268  
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876  
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Wilayah**

**Ibnu Hamad<sup>1</sup>, Yunita Sari<sup>2\*</sup>, Harry Nenobais<sup>3</sup>, Jubery Marwan<sup>4</sup>, Franky<sup>5</sup>**  
Program Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo<sup>1,2,3,4,5</sup>  
Email : yunitasari@dsn.moestopo.ac.id<sup>2\*</sup>

### **Abstrak**

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan kognisi kepada birokrasi wilayah dan juga masyarakat pada umumnya mengenai kemungkinan penerapan teknologi informasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan suatu wilayah. Metode yang digunakan merupakan metode ceramah menggunakan alat bantu, curah pendapat dan diskusi mendalam mengenai hal tersebut. Hasil pengabdian mendapati bahwa secara kognitif masyarakat mampu menyerap pengetahuan betapa dalam diskursus ini, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan menjadi hal yang sangat mungkin. Secara afeksi, sikap yang ditunjukkan audien juga menampilkan optimisme dan persetujuan mengenai pengembangan dan implementasi diskursus tersebut.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Digital, Meningkatkan, Pelayanan Wilayah*

### **Abstract**

This community service aims to provide awareness to the regional bureaucracy and also the community in general regarding the possibility of applying digital information technology to improve the quality of services in a region. The method used is a lecture method using tools, brainstorming and in-depth discussions regarding this matter. The results of the service found that cognitively the community was able to absorb knowledge about the depth of this discourse, making the use of digital technology in services very possible. Affectionately, the attitude shown by the audience also shows optimism and approval regarding the development and implementation of this discourse.

**Keywords:** *Digital Communication, Improving, Regional Services*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era digitalisasi dan globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Penggunaan teknologi yang semakin berkembang pesat juga telah memengaruhi hampir semua aspek kehidupan, termasuk di dalam dunia kerja. Teknologi telah memudahkan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, serta membuka peluang baru bagi perusahaan untuk dapat berkembang lebih cepat. Teknologi informasi dan komunikasi sekarang telah menjadi faktor penting dalam mengubah cara perusahaan beroperasi. Perusahaan yang berhasil dalam menghadapi perubahan teknologi dan dapat memanfaatkannya secara efektif akan memiliki keunggulan kompetitif di pasar (Sudiantini et al., 2023).

Salah satu paradigma administrasi public yang menekankan pada pelayanan terbaik adalah New Publik Management (NPM). Konsep NPM merupakan suatu konsep yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. Para pemimpin birokrasi diupayakan agar meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi. Mereka didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik, meningkatkan kinerja, restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan (Nurhakim, 2014).

Dengan dimanfaatkannya potensi-potensi komunikasi dengan menggunakan teknologi informasi

Copyright: Ibnu Hamad, Yunita Sari, Harry Nenobais, Jubery Marwan, Franky

dan komunikasi tersebut, secara bertahap melalui aktivitas individu-individu di dalam dan di luar organisasi yang menggunakan teknologi tersebut, serta meningkatnya akses terhadap pemerintah dari berbagai kalangan telah mendorong terjadinya perubahan intelektual dan budaya. Mengenai memulai perubahan itu sendiri, harus diawali dengan adanya komitmen pimpinan untuk mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara profesional (Nurhakim, 2014).

Sebaliknya jika kemauan untuk menerapkan ICT ini masih belum muncul maka sampai kapanpun sulit untuk mengubah budaya dan pola intelektualitas birokrasi atau pemerintah pada umumnya. Hal ini telah dibuktikan selama beberapa decade di beberapa negara, bahwa ketika teknologi informasi dan komunikasi ini diterapkan maka disana akan terjadi perubahan praktek-praktek administrasi. Jadi dalam konteks ini, perubahan teknologi di satu sisi akan membawa perubahan baik perubahan yang bersifat administrative maupun perubahan cultural hingga pada akhirnya e-government dapat mempengaruhi perubahan budaya, yang pada gilirannya mewujudkan good governance (Nurhakim, 2014).

Selanjutnya, pengabdian ini akan membahas bagaimana pemanfaatan teknologi digital untuk penguatan birokrasi kota/desa atau wilayah. Dalam diskursus ini adalah keberpihakan teknologi untuk mengambil peran pragmatis meningkatkan kualitas layanan wilayah kepada masyarakat.

## **METODE**

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan kognisi dan afeksi kepada unsur birokrasi wilayah dan masyarakat pada umumnya. Metode yang digunakan adalah ceramah dengan alat peraga adalah slide / paparan dengan LCD proyektor oleh pakar yang kompeten. Selain ceramah dengan menggunakan alat bantu, pengabdian ini juga melakukan curah pendapat dengan fokus tema tersebut. Dengan demikian, pengabdian ini berupaya untuk tahap awal membuka kognisi birokrasi kewilayahan akan pentingnya peningkatan pelayanan di suatu wilayah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Teknologi Komunikasi Digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan wilayah*

Perkembangan teknologi informasi dalam konteks masyarakat terjadi hampir di seluruh aspek kehidupan sehari-hari. Sudah terjadi konvergensi teknologi yang telah mereduksi kebiasaan tradisional masyarakat dan digantikan dengan kebiasaan yang modern berbasis teknologi informasi (Herdiana, 2019).

Penggunaan peralatan teknologi informasi dan komunikasi mulai meningkat dan menjalin interaksi masyarakat luas. Penggunaan teknologi terutama internet diterapkan untuk media sosial, kepentingan bisnis, dan lain-lain. Masalah perizinan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini ialah mengenai ketidakjelasan prosedur layanan hingga membuat masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga, ketidakprofesionalan aparat dan menyebabkan masyarakat harus datang lebih dari satu kali, maraknya pungutan liar, serta biaya dan waktu yang tidak pasti terselesaikannya proses perizinan (Febryan et al., 2016).

Bila menggunakan pihak ketiga, otomatis waktu yang diperlukan sedikit tapi biaya bertambah. Tapi jika mengurus sendiri proses perizinan, waktu yang dikeluarkan tidak menentu. Pemerintah menerapkan sistem perizinan berbasis teknologi informasi (online) untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi kebutuhan publik yang semakin bertambah dan mengatasi permasalahan tersebut (Febryan et al., 2016).

### **1 Mengambil spirit 5.0 Society.**

Teknologi terutama yang berbasis AI (Artificial Intelligent) menjadi alat bantu menemukan solusi atas problem yang dihadapi manusia. Dipandu oleh sensor, dikerjakan oleh robot, dan didukung oleh internet, teknologi berbasis AI diadagunakan untuk kehidupan manusia yang lebih baik. Prinsip 5.0 Society untuk Peningkatan Pelayanan Wilayah. Secara geografis, seluruh wilayah yang menjadi sasaran layanan, misalnya dalam sebuah ke-RT-an, ke-RW-an dst, hendaknya terjangkau oleh teknologi 4.0 Industry. Secara sosio-demografis, semua warga di wilayah terjangkau serta menjadi bagian dari "solutions for better human life" di wilayah itu.

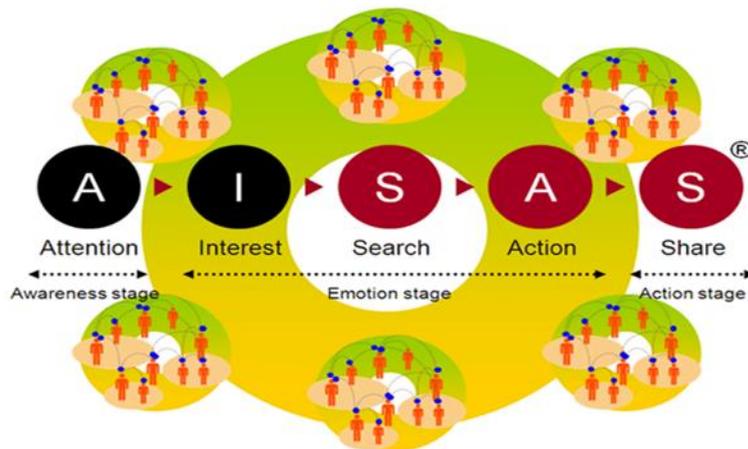


Gb 1. Komputasi Untuk Kehidupan  
Sumber : Karinov.co.id

## 2 Memanfaatkan AISAS untuk Membangun Wilayah

Hal terpenting untuk peningkatan kualitas layanan wilayah, adalah semua warga di wilayah itu menjadi subyek karena ada aspek share tsb. Untuk hasil yang lebih optimal bagi kebaikan masyarakat, komponen share ini hendaknya diarahkan kepada "solutions for better human life".

## The New Consumer Behavioral Model



Gambar 2. Prinsip AISAS  
Sumber : Penulis

Prinsip AISAS untuk Menebar Kebaikan di Wilayah. Dalam konteks wilayah, di balik kata share terdapat fakta bahwa (1) masyarakat banyak ingin mengetahui, dan (2) masyarakat banyak ingin memberitahu mengenai wilayahnya, misalnya dalam sebuah ke-RT-an, ke-RW-an dst. Kedua hal tersebut, jika didedikasikan untuk "solution for better human life" di suatu wilayah, misalnya dalam sebuah ke-RT-an, ke-RW-an dst, niscaya kualitas hidup masyarakat di wilayah itu akan lebih baik.



Gambar 3. Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat  
Sumber : Penulis

Pengembangan wilayah digital dalam prosesnya memerlukan analisis tentang berbagai nilai, karakter dan norma yang ada di masyarakat. Hal ini menjadi penting karena masyarakat ditempatkan sebagai customer dari teknologi informasi. Masyarakat diberikan prioritas mengenai potensi dan karakter mana yang ingin dikembangkan dan dilembagakan melalui dukungan teknologi informasi, sehingga akan tercipta pemanfaatan teknologi yang tepat guna didasarkan kepada kebutuhan dan karakter masyarakat dalam kerangka wilayah digital (Herdiana, 2019).

Pengembangan wilayah digital adalah permasalahan pengembangan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dapat dipandang sebagai jembatan bagi konsep-konsep pembangunan makro dan mikro. Dalam kerangka pemikiran itu berbagai input seperti dana, prasarana dan sarana yang dialokasikan kepada masyarakat melalui berbagai program pembangunan harus ditempatkan sebagai rangsangan untuk memacu percepatan kegiatan sosial ekonomi masyarakat (ITB, 1995).

Proses ini diarahkan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat (capacity building) melalui pemupukan modal yang bersumber dari surplus yang dihasilkan dan pada gilirannya dapat menciptakan pendapatan yang dinikmati oleh masyarakat (ITB, 1995). Dengan demikian, proses transformasi itu harus digerakkan oleh masyarakat sendiri. Semua itu dalam konteks pengabdian ini dikaitkan dengan kekuatan teknologi digital yang niscaya memanifest dihadapan kita semua.

## SIMPULAN

Dari uraian di atas, hal yang harus melekat bagi terciptanya peningkatan kualitas layanan wilayah misalnya dalam sebuah ke-RT-an, ke-RW-an dst, adalah kondisi masyarakat yang komunikatif di wilayah itu: Bebas untuk mencari tahu (right to know), Bebas untuk memberitahu (right to tell). Dalam masyarakat yang komunikatif, niscaya diperoleh kualitas kehidupan sosial yang sejahtera lahir dan batin.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian ini, sehingga dapat berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor. *Jurnal Ilmu Adminitrasi Negara*, 1, 1–9. [file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosofEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/24856-1-48859-1-10-20161116.pdf](file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosofEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/24856-1-48859-1-10-20161116.pdf)
- Herdiana, D. (2019). Pengembangan Konsep Smart Village Bagi Desa-Desa di Indonesia (Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages). *JURNAL IPTEKKOM : Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.21.1.2019.1-16>
- ITB, P. S. (1995). *Konsepsi Pemberdayaan Masyarakat*. 1–7.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.

Sudiantini, D., Naiwasha, A., Izzati, A., Ayunia, A., Putri, B., & Rindiani, C. (2023). Penggunaan Teknologi Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Di Dalam Era Digital Sekarang. *Digital Bisnis : Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(2), 262–269. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i2.1082>