

PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI SISENSO MOBILE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Ni Luh Putu Widhiastuti⁽¹⁾
I Kadek Alit Ratmaja⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾ Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, Bali, Indonesia
e-mail: putuwidhiastuti@unmas.ac.id

ABSTRACT

Dinas sosial pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak has an important role in society. However, based on the results of observations, several problems were found, namely that not everyone understands how to use the Sisenso application, it is not yet known what the quality of service has been provided and there is a lack of directions to get to the service location. The aim of this service activity is to help resolve problems that occur by providing training in using the Sisenso Application and providing questionnaires as a measure of service quality, creating directions and suggestion boxes. Therefore, the methods used are socialization, training and mentoring. The service activities have been successfully carried out so that employees are able to use the Siseno application, the quality of service provided can also be measured so that we can know what needs to be improved and what needs to be improved. Apart from that, the activity was also successful by providing a suggestion box and providing directions so that people would not be confused about where to go to the service.

Keywords: *sisenso application, quality of service, employee performance*

Pendahuluan

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, merupakan Dinas Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintah bidang Sosial, bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Klungkung. Kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung adalah memberikan pelayanan, informasi dan fasilitas kepada seluruh masyarakat yang terkait di bidang sosial. Dikeluarkannya Maklumat Pelayanan nomor: 460/028/DSP3A menyatakan bahwa seluruh penyelenggara Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sanggup

menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Adapun profil pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Profil Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung Tahun 2022

NO	UNIT	JUMLAH
1	Kepala Dinas	1
2	Pegawai ASN	34
3	Pegawai Non ASN	17
Jumlah		52

Sumber: Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung (2022)

Pada Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung Tahun 2022 yaitu berjumlah 52 orang dengan 1 orang kepala dinas, 34 orang pegawai ASN dan 17 Orang Pegawai Non ASN. Disiplin menjadi kunci utama dalam meraih kesuksesan, sehebat apapun teknologinya sumber utama tetap kedisiplinan diri untuk mencapai kinerja yang maksimal (Atthariq, 2022). Hal tersebut juga disampaikan Bupati Klungkung I Nyoman Suwirta dalam Sosialisasi *SISENSO Mobile* yang dilaksanakan secara virtual melalui Zoom Meeting, di Ruang Video *Conference* Kantor Bupati Klungkung (Kontributor BKPSDM 2021)

Aplikasi *SISENSO Mobile* merupakan pengembangan aplikasi *SISENSO* (Sistem Informasi Presensi Online) sebelumnya untuk memperbaiki sistem pengawasan disiplin jam kerja pegawai. Pada saat terjadi sebuah perancangan ulang sistem informasi, itu berarti melakukan perancangan ulang sebuah organisasi. Oleh karena itu, perubahan organisasi yang sudah terencana selalu harus mengetahui mengenai pentingnya pembangunan sistem informasi yang baru (Yudhaningsih, 2011). Aplikasi *SISENSO Mobile* yang disematkan pada ponsel pintar ini merekam kehadiran pegawai berbasis lokasi dan pengenalan wajah serta memberikan fleksibilitas bagi pegawai untuk melakukan perekaman kehadiran. Sistem informasi yang dimanfaatkan secara efektif akan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan pegawai (Witanti dan Abdilah, 2018). Selain itu, inovasi ini juga untuk menghindari penularan Covid 19 karena tidak menggunakan fasilitas untuk banyak orang.

Dimasa pandemi ini banyak masyarakat mengalami PHK dari tempat kerja karena terdampak covid 19, sehingga jaminan kesehatan yang telah didapatkan di perusahaan atau tempat kerja menjadi non aktif. Untuk pengaktifan kembali masyarakat harus melapor untuk mendaftarkan ulang ke kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung. Hal ini mengakibatkan banyak masyarakat yang berkunjung ke DinsosP3A Klungkung sehingga dari banyaknya kunjungan masyarakat, instansi belum diketahui bagaimana pelayanan pegawai terhadap masyarakat tersebut.

Sebenarnya pegawai dapat mengetahui seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, seperti komentar atau penilaian yang baik dan juga yang buruk dari atasan, bawahan, dan juga mitra kerja tetapi seharusnya penilain kinerja juga harus diukur melalui penilaian formal dan terstruktur atau terukur. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah, 2011).

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja yaitu salah satunya pegawai dapat menggunakan aplikasi siseso dengan maksimal, Selain itu juga pihak instansi dapat mengetahui kinerja pelayanan pegawai yang ada pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dapat dilihat dari hasil pembedaan kuisioner kepada masyarakat.

Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi yaitu:

1. Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung belum paham dan terampil mengenai absensi menggunakan Aplikasi Sisenso
2. Belum diketahuinya bagaimana kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat yang telah berkunjung ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung.
3. Beberapa masyarakat yang mengunjungi dinas sosial belum mengetahui tempat pelayanan yang akan dituju.

Solusi yang diberikan terhadap upaya peningkatan kinerja dan pelayanan pegawai pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung yaitu:

1. Sosialisasi kembali mengenai penggunaan Aplikasi Sisenso pada Pegawai ASN di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung

2. Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Sisenso Pada Pegawai ASN Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung
3. Memberikan sosialisasi kepada pegawai mengenai SOP pelayanan kepada masyarakat
4. Membuat dan mengatur jadwal piket pegawai untuk memberikan pelayanan pengaduan.
5. Pelatihan dan Pendampingan kepada pegawai terkait pemberian kuisioner kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung
6. Memasang poster atau tanda penunjuk arah untuk pelayanan yang masyarakat butuhkan.
7. Menyediakan kotak saran

Pada kegiatan ini yang menjadi sasaran yaitu pegawai yang menggunakan aplikasi SISENSO dan pegawai yang akan ditugaskan untuk memberikan pelayanan. Partisipasi pegawai sangat antusias mengikuti kegiatan ini.

Metode Pemecahan Masalah

Sesuai dengan masalah yang telah diuraikan, metode yang digunakan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi absensi SISENSO pada pegawai ASN dan pelayanan pegawai pada masyarakat yaitu :

1. Memberikan sosialisasi terkait pentingnya penggunaan aplikasi SISENSO untuk menjadi kedisiplinan diri dan mengukur kinerja yang maksimal. Kegiatan ini dilaksanakan selama 2 hari yaitu pada tanggal 22 dan 23 Agustus 2022
2. Memberikan penyuluhan kepada pegawai mengenai SOP pelayanan untuk mengukur pelayanan pegawai kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan selama 2 hari yaitu pada tanggal 24 dan 25 Agustus 2022
3. Merancang jadwal untuk piket memberikan pelayanan dan pemberian kuisioner. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus 2022
4. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai saat pembuatan akun maupun akan melakukan absensi menggunakan aplikasi SISENSO. Kegiatan ini dilaksanakan selama 5 hari yaitu pada tanggal 27 – 31 Agustus 2022
5. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai saat memberikan pelayanan dan membagikan kuisioner kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan selama 5 hari yaitu pada

tanggal 1 – 5 September 2022

6. Selain itu ada juga kegiatan lain seperti pemasangan kotak saran yaitu pada tanggal 6 September 2022.
7. Dilanjutkan dengan kegiatan pembuatan petunjuk tempat pelayanan untuk masyarakat agar bisa mengetahui tempat pelayanan yang dituju. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 7 – 10 September 2022

Pada kegiatan ini yang menjadi sasaran yaitu pegawai yang menggunakan aplikasi SISENSO dan pegawai yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan. Partisipasi pegawai sangat antusias mengikuti kegiatan ini.

Hasil dan Pembahasan

Memuat hasil yang diperoleh, lebih bagus dengan tambahan tampilan tabel, grafik, gambar, serta bahasan ringkas mencakup permasalahan yang ingin dipecahkan. Upaya Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung berjalan dengan lancar. Dengan kegiatan seperti :

1. Memberikan sosialisasi tentang pentingnya memanfaatkan absensi wajah menggunakan media digital handphone di era digitalisasi pada masa pandemi covid 19 untuk meminimalisir penularan covid-19
2. Memberikan penyuluhan kepada pegawai terkait SOP pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi covid 19. Sebagai bahan evaluasi mengenai persentase kinerja pegawai
3. Merancang atau membuat jadwal piket pegawai untuk memberikan pelayanan pengaduan
4. Memberikan pelatihan dan pendampingan dengan media elektronik komputer dan handphone. Pelatihan, pendampingan ini mulai dari pembuatan akun dengan mendaftarkan pegawai menggunakan nomor NIP.
5. Memberikan pendampingan kepada pegawai yang akan memberi pelayanan kepada masyarakat mulai dari pemberian lembar kuisioner untuk masyarakat sebagai bahan penilaian kinerja pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai
6. Pemasangan kotak saran sebagai alat bantu untuk penilaian kinerja pelayanan pegawai

7. Membuat dan memasang poster sebagai petunjuk untuk mempermudah masyarakat yang memerlukan pelayanan

Adapun hasil dari kegiatan tersebut yaitu dapat memberikan pemahaman yang kurang atas peningkatan dalam penggunaan aplikasi absensi SISENSO dan pelayanan kepada masyarakat di DinsosP3A Kabupaten Klungkung sehingga dapat mempermudah kegiatan absensi. Selain itu dapat mengukur seberapa baik atau buruknya kinerja pegawai pada pelayanan masyarakat.

Berikut adalah dokumentasi dan Nilai Kegiatan Pengabdian Masyarakat:



Gambar 1 Sosialisasi kembali penggunaan aplikasi SISENSO



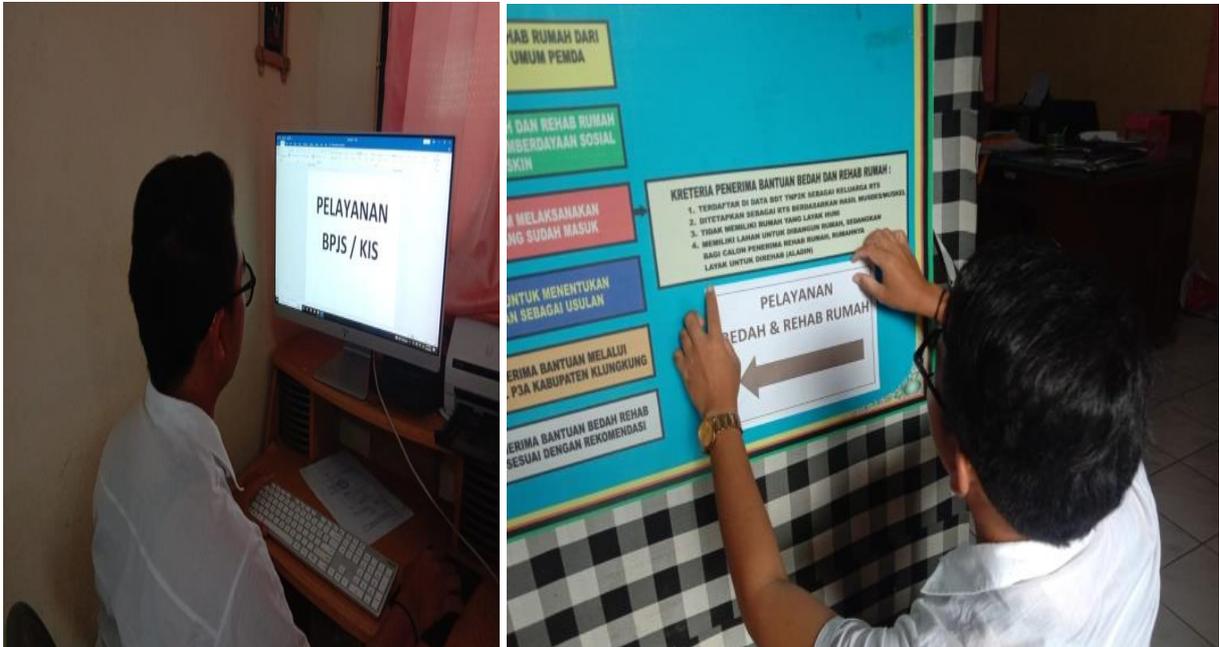
Gambar 2. Memberikan penyuluhan terkait SOP Pelayanan



Gambar 3. Pelatihan dan pendampingan pemberian kuisisioner Pemasangan kotak saran



Gambar 4. Pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi sisenso



Gambar 5. Pembuatan dan pemasangan poster sebagai petunjuk tempat pelayanan

Faktor pendukung keberhasilan kegiatan dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas dan pegawai Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung mendukung penuh kegiatan ini.
2. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruangan pelatihan dan jaringan internet.

Sedangkan faktor penghambat kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan tentang media elektronik handphone dan komputerisasi.
2. Masih adanya sikap kurang tekun dari pegawai atas pentingnya absensi sisenso dan pelayanan kepada masyarakat

Simpulan dan Saran

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu Upaya Peningkatan Kinerja dan Pelayanan Pegawai Kepada Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan karena terdapat beberapa masalah yang dapat mengakibatkan turunnya kinerja pegawai. Hal menjadi dasar untuk dilaksanakannya program kerja, dengan memberikan solusi sehingga dapat bermanfaat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Selama kegiatan

program kerja dan solusi telah dijalankan dengan maksimal sehingga dapat mewujudkan tujuan yaitu pegawai dapat menggunakan aplikasi siseso dengan maksimal dan kinerja pelayanan pegawai dapat diketahui dengan hasil dari kuisioner. Selama kegiatan program kerja dan solusi telah dilaksanakan semaksimal mungkin. Kegiatan ini telah dilaksanakan dengan meliputi seluruh pegawai. Kemampuan pegawai dalam mengoprasikan aplikasi Sisenso dan memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berhasil ditingkatkan dan dilaksanakan melalui kunjungan, pelatihan, serta pendampingan.

Dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat yaitu memberikan program kerja dan solusi, adapun saran yang penulis sampaikan kepada seluruh pegawai DinsosP3A agar lebih kreatif dalam kegiatan peningkatan aktivitas penggunaan aplikasi Sisenso dan melayani masyarakat dalam masa pandemi covid-19. Para pegawai disarankan untuk tetap belajar untuk mengetahui tentang media elektronik handphone dan komputerisasi, karena pada saat ini perkembangan IT sangat pesat. Selain itu pegawai juga diharapkan tetap memberikan pelayanan sesuai SOP dengan memberikan kuisioner sebagai alat untuk mengukur seberapa puas masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di DinsosP3A Klungkung.

Daftar Pustaka

- Atthariq. 2022. Sikap Disiplin: Pengertian, Macam, Contoh, Manfaat. <https://www.gramedia.com/best-seller/sika-disiplin/>. Diakses pada 1 September 2022
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kontributor. 2021 BKPSDM. Sosialisasi SISENSO Mobile <https://bkpsdm.klungkungkab.go.id/2021/02/18/sosialisasi-sisenso-mobile/>. Diakses pada 12 September 2022
- Robbi. 2020. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11897-Full_Text.pdf. Diakses pada 16 September 2022
- Witanti, Wina dan Gunawan Abdilah. 2018. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, Hal-221-228.
- Yudhaningsih, R. 2011. Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11 (1), pp. 40-50