

PEMBUATAN VIDEO TUTORIAL PELAYANAN DESA SEBAGAI SOLUSI INOVATIF MASYARAKAT DALAM MENGURUS ADMINISTRASI PUBLIK

Dyan Yuliana^{1*}, Raudatul Jannah², Nur Aida³, Undayani Safitri⁴, dan Amiruddin⁵

Ringkasan

Desa Trebungan belum memiliki media untuk menyampaikan pelayanan dan alur pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Trebungan. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Trebungan berupa surat keterangan usaha, surat keterangan belum menikah, surat domisili, surat keterangan pindah, surat kematian, dan sebagainya. Informasi tentang alur atau tata cara pelayanan di Kantor Desa Trebungan belum divisualisasikan dengan baik. Saat ini informasi dapat diperoleh dengan datang langsung ke kantor desa. Oleh karena itu, dibuatlah media audio visual berupa video tutorial yang berisi tata cara atau langkah-langkah dalam mengurus administrasi pelayanan di Desa Trebungan. Kegiatan PKM ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman terhadap layanan publik di lingkungan Desa Trebungan melalui pengembangan video tutorial. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu observasi, wawancara, dan sosialisasi. Tahap-tahap pembuatan video tutorial, diantaranya penyusunan konsep dasar, pembuatan video (shoot), editing video, penyerahan video, dan sosialisasi video tutorial kepada masyarakat. Video tutorial pelayanan desa dapat membantu dan memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait alur atau langkah-langkah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Trebungan. Dengan demikian, pembuatan video tutorial pelayanan desa merupakan langkah progresif yang dapat membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas administrasi publik di tingkat desa.

Desa Trebungan merupakan salah satu desa digital yang terletak di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo, Provinsi Jawa Timur. Desa Trebungan terdiri dari 10 dusun dan memiliki jumlah penduduk sebanyak ±9.000 jiwa per tahun 2023.

Keywords

video tutorial, pelayanan, inovatif, administrasi, publik

Submitted: 26/02/24 — **Accepted:** 01/03/24 — **Published:** 09/03/24

^{1*} Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Situbondo, Situbondo, Indonesia — email: pitikpitik23@gmail.com

² Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Situbondo, Situbondo, Indonesia — jannah239@gmail.com

³ Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Situbondo, Situbondo, Indonesia — email: nuraidastkipgrisitubondo@gmail.com

⁴ Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Situbondo, Situbondo, Indonesia — email: undayanisafitristkipgrisit@gmail.com

⁵ Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, STKIP PGRI Situbondo, Situbondo, Indonesia — email: amirpashter60@gmail.com

* corespondent author

1. Pendahuluan

Desa Trebungan merupakan salah satu desa digital yang terletak di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo, Provinsi Jawa Timur. Desa Trebungan terdiri dari 10 dusun dan memiliki jumlah penduduk sebanyak ± 9.000 jiwa per tahun 2023. Kantor Desa Trebungan menjadi pusat pelayanan administrasi kependudukan di Desa Trebungan. Kantor Desa Trebungan memiliki pelayanan di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pembangunan, dan pembinaan. Penduduk yang akan mengurus keperluan berkas-berkas administrasi kependudukan harus datang ke Kantor Desa Trebungan terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan atau berkas-berkas yang dibutuhkan. Mereka harus pulang ke rumah untuk mengambil berkas persyaratan yang dibutuhkan lalu kembali lagi ke kantor desa untuk kembali mengurus administrasi kependudukan. Sebagian besar penduduk, khususnya lansia dan penyandang disabilitas masih kebingungan terkait tata cara mengurus administrasi kependudukan yang dibutuhkan.

Desa Trebungan belum memiliki media untuk menyampaikan pelayanan dan alur pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Trebungan. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Trebungan berupa surat keterangan usaha, surat keterangan belum menikah, surat domisili, surat keterangan pindah, surat kematian, dan sebagainya. Informasi tentang alur atau tata cara pelayanan di Kantor Desa Trebungan belum tervisualisasikan dengan baik. Saat ini informasi dapat diperoleh dengan datang langsung ke kantor desa. Oleh karena itu, dibuatlah media audio visual berupa video tutorial yang berisi tata cara atau langkah-langkah dalam mengurus administrasi pelayanan di Desa Trebungan. Kegiatan PkM ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman terhadap layanan publik di lingkungan Desa Trebungan melalui pengembangan video tutorial. Di desa ini, masyarakat seringkali menghadapi tantangan dalam akses terhadap informasi dan pelayanan publik, terutama karena faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur komunikasi. Melalui observasi awal dan pengamatan langsung, Kami mengidentifikasi bahwa penduduk di desa Trebungan sering kesulitan memahami dan mengakses informasi yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti meminta surat keterangan, dan lain-lain. Kurangnya akses terhadap informasi ini dapat menghambat potensi pengembangan dan kesejahteraan masyarakat desa. Video tutorial pelayanan desa dapat membantu dan memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait alur atau langkah-langkah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Trebungan.

Dalam rangka mengatasi tantangan tersebut, Tim PkM berinisiatif untuk membantu masyarakat dengan membuat video tutorial yang informatif dan mudah dipahami sebagai media untuk menyebarkan informasi tentang layanan publik yang tersedia di desa beserta alur pelayanannya. Video tutorial dipilih karena dapat membantu masyarakat Desa Trebungan untuk mengetahui langkah-langkah dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Dengan adanya video pelayanan administrasi ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat Desa Trebungan untuk memperoleh informasi dan wawasan yang lebih dalam tentang alur pelayanan administrasi publik. Selain itu, Kami berharap bahwa video tutorial pelayanan ini dapat menjadi inspirasi bagi pihak-pihak terkait untuk melanjutkan atau mengembangkan inisiatif serupa di daerah lain. Dengan semangat pelayanan kepada masyarakat, Kami berkomitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan upaya-upaya untuk meningkatkan akses terhadap informasi dan pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di desa.

Video tutorial merupakan gambaran rangkaian tahapan proses untuk membantu pemahaman tentang suatu materi yang ditayangkan oleh pengajar yang isinya adalah materi pembelajaran sebagai bimbingan untuk peserta didik. Video tutorial memiliki kelebihan yaitu tampilannya menarik perhatian, dengan perekaman video beberapa penonton memperoleh informasi dari ahlinya, demonstrasi biasanya sulit disiapkan dan direkam, pada waktu belajar dosen dapat memusatkan perhatian mahasiswa pada penyajiannya, efisiensi waktu dan rekaman yang sudah dibuat dapat diputar ulang, dapat mengamati objek, lebih dekat dengan objek yang sedang bergerak, keras atau lemahnya suara bisa disesuaikan, gambar proyeksi bisa dibekukan (pause) untuk mengamati gambar dengan seksama [1].

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama [2]. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Secara konseptual, pelayanan publik secara umum dibagi kedalam tiga kelompok jenis pelayanan, yaitu : Pertama, Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh : KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dan sebagainya. Kedua, Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Ketiga, Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi, pos dan sebagainya [2].

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala. Ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk di Indonesia Cina dan Mesir Kuno dahulu sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintah. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik/Negara. Administrasi dalam arti luas ialah segenap proses kegiatan untuk mencapai tujuan, sedangkan administrasi dalam arti yang sempit yaitu segenap proses pelayanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya [3].

Administrasi merupakan suatu usaha terencana yang dilakukan oleh pemerintah untuk melakukan suatu perubahan pembangunan yang lebih baik sesuai dengan tujuan dan harapan bangsa. Administrasi tidak dapat dipisahkan dari perumusan dan penetapan kebijakan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengingat pentingnya administrasi pemerintahan desa sebagai sumber data dan informasi bagi penyelenggaraan pemerintahan desa, maka penataan dan pengelolaan administrasi desa sudah selayaknya menjadi perhatian utama bagi aparat pemerintah desa khususnya data yang termuat dalam buku registrasi administrasi desa. Untuk dapat memberikan data dan hasil yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, maka diperlukan adanya kemauan dan kemampuan yang memadai baik dari segi kemampuan dan kualitas sumber daya manusia maupun sumber daya finansial serta dukungan fasilitas sarana dan prasarana kerja yang memadai di desa [3].

2. Metode Penerapan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu observasi, wawancara, dan sosialisasi. Observasi dilakukan di awal kegiatan untuk mengetahui permasalahan yang ada dan apa saja yang dibutuhkan oleh Desa Trebungan. Wawancara dilakukan kepada Kepala Desa dan Kaur Perencanaan Pembangunan untuk mengumpulkan data-data tentang potensi desa dan hal-hal yang dibutuhkan terkait pelayanan administrasi di Desa Trebungan. Metode sosialisasi dilakukan untuk mensosialisasikan tentang video tutorial pelayanan administrasi desa kepada seluruh masyarakat Desa Trebungan.

Tahap-tahap pembuatan video tutorial pelayanan desa, antara lain :

(a) Persiapan Konsep Dasar

Pada tahap ini dilakukan diskusi bersama kaur perencanaan untuk menyusun konsep dasar terkait video tutorial pelayanan yang akan dibuat. Pengambilan video menggunakan *digital camera Canon D700* dan *editing video* dengan aplikasi *adobe premiere pro*.

(b) Tahap Pembuatan

Tahap ini meliputi pembuatan *script* & pengambilan *shoot video* di Kantor Desa Trebungan tentang alur

atau langkah-langkah pengurusan administrasi (surat-menyurat) yang dilakukan oleh masyarakat dengan perangkat desa terkait (bagian administrasi atau sekretariat). Dari tahap awal sampai akhir membutuhkan waktu selama 2 hari.

(c) Tahap *Editing Video*

Dalam tahap ini, Tim PkM mengedit video agar alurnya tersusun sistematis dan memberikan beberapa efek dan *sound* agar video tutorial pelayanan ini terlihat lebih menarik dan animatif. Selanjutnya, hasil video sementara yang sudah di edit diperlihatkan kepada pihak desa (Kepala Desa Trebungan), sebelum nantinya video akan diberikan kepada pihak desa untuk di *upload* di *web* resmi Desa Trebungan lalu di *share* kepada Masyarakat Desa Tribungan melalui media sosial, seperti *whatsapp*, *facebook*, dan *youtube*.

(d) Tahap Penyerahan Video

Pada tahap ini, Tim PkM menyerahkan video tutorial pelayanan desa kepada pihak desa dan menjadi hak milik sepenuhnya Desa Trebungan.

(e) Tahap Sosialisasi

Tahap akhir yaitu Tim PkM Bersama dengan perangkat desa mensosialisasikan kepada seluruh warga Desa Trebungan bahwa saat ini sudah tersedia video tutorial pelayanan desa yang akan mempermudah masyarakat Desa Trebungan untuk mengurus administrasi kependudukan (publik) di tingkat desa, sehingga masyarakat tidak akan kebingungan lagi terkait cara-cara mengurus administrasi yang dibutuhkan ke desa beserta berkas dan syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan.

3. Hasil dan Ketercapaian Sasaran

Pembuatan video pelayanan desa merupakan suatu langkah yang penting dalam memperkenalkan dan memberikan informasi tentang suatu layanan kepada masyarakat. Video pelayanan ini berisi langkah-langkah atau tutorial dalam mengurus administrasi desa, seperti surat keterangan usaha, surat keterangan belum menikah, surat domisili, surat pindah bagi yang sudah menikah, surat kematian, dan lain-lain. Tujuan dibuatnya video pelayanan ini sebagai pedoman bagi masyarakat Desa Trebungan tentang cara-cara melakukan permohonan surat-menyurat atau administrasi publik di tingkat desa.



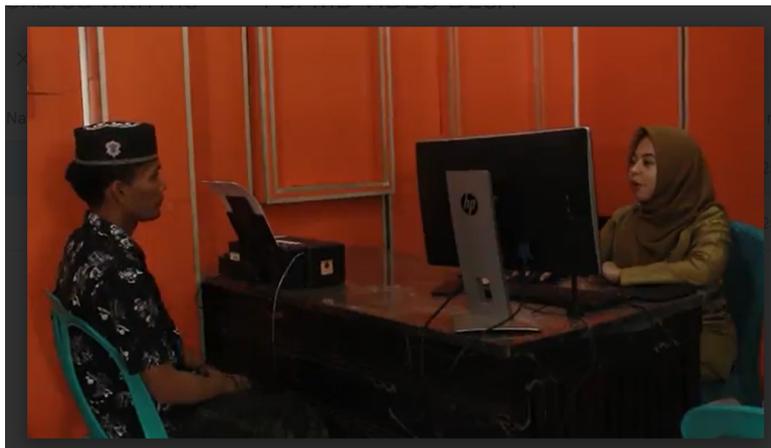
Gambar 1. Diskusi Bersama Pembuatan Video Pelayanan Desa

Tim PkM melaksanakan diskusi pembuatan video pelayanan desa bersama Kaur Desa Trebungan sebagai Langkah awal untuk membuat konsep tentang video tutorial pelayanan desa.



Gambar 2. Pengambilan Video Pelayanan Desa

Tim PkM melakukan pengambilan video di ruang administrasi (sekretariat) terkait langkah-langkah untuk pengurusan administrasi pelayanan desa.



Gambar 3. Video Tutorial Pelayanan Desa Trebungan
<https://bit.ly/VideoTutorialPelayanan>

Hasil dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan oleh dosen berkolaborasi dengan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi STKIP PGRI Situbondo ini yaitu dilaksanakannya pembuatan video animasi tentang alur pelayanan administrasi di Desa Trebungan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Desa Trebungan untuk mengetahui cara pengurusan administrasi kependudukan di Desa Trebungan, sehingga masyarakat tidak akan bingung lagi untuk mengurus berbagai hal terkait surat-menyurat. Dalam kegiatan PkM ini dapat dihasilkan luaran berupa video tutorial pelayanan desa tentang alur pengurusan administrasi publik (surat-menyurat) di Desa Trebungan yang dapat diakses di <https://bit.ly/VideoTutorialPelayanan>.

4. Kesimpulan

Video tutorial pelayanan desa ini dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap proses dan tata cara pengurusan administrasi publik, seperti surat keterangan usaha, surat keterangan

belum menikah, surat domisili, surat pindah bagi yang sudah menikah, surat kematian, dan lain sebagainya. Selain itu, dengan adanya video tutorial pelayanan juga dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus berbagai dokumen serta mempercepat proses pelayanan dan penyelesaian masalah administratif di desa. Selain itu juga, Video tutorial juga dapat menjadi alat efektif untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknologi masyarakat desa, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan partisipasi dalam pelayanan publik dan pengembangan komunitas secara keseluruhan. Video tutorial pelayanan desa dapat membantu dan memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait alur atau langkah-langkah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Trebungan. Dengan demikian, pembuatan video tutorial pelayanan desa merupakan langkah progresif yang dapat membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas administrasi publik di tingkat desa.

Ucapan Terimakasih

Tim PkM STKIP PGRI Situbondo menyampaikan terima kasih kepada seluruh masyarakat dan perangkat Desa Trebungan atas dukungan dan kesempatan serta kepercayaan yang telah diberikan kepada Kami untuk membuat video tutorial pelayanan administrasi desa ini. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah ikut membantu dan berkontribusi, sehingga video ini dapat diselesaikan dengan baik dan layak dipublikasikan kepada seluruh masyarakat Desa Trebungan.

Pustaka

- [1] M. Mandalika and S. Syahril, "Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Video Tutorial untuk Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran pada Mata Kuliah Tata Rias Pengantin Indonesia," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 20, no. 1, pp. 85–92, 2020, doi: 10.24036/invotek.v20i1.725.
- [2] M. Marsono, "Membangun Model Pelayanan Publik Desa : Mendekatkan Pelayanan Masyarakat di Tingkat Lokal," *J. Borneo Adm.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–20, 2017, doi: 10.24258/jba.v13i1.272.
- [3] H. Hermawan and E. A. Muhtar, "Pengelolaan Administrasi Umum Pemerintahan Desa dalam Perspektif Implementasi Kebijakan Publik di Desa Rian dan Desa Kapuak," *J. Adm. Reform*, vol. 10, no. 1, pp. 52–69, 2022.