

# Sosialisasi sistem pelayanan publik di Kelurahan Lamaru Balikpapan Timur

<sup>1</sup>Yustina Fitriani\*, <sup>2</sup>Diana Nurlaily

<sup>1</sup>Ilmu Aktuaria, Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

<sup>2</sup>Statistika, Jurusan Matematika dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

\*Corresponding Author

Jl. Soekarno Hatta, KM 15, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara, (0542) 8530801

E-mail: [yustina.fitriani@lecturer.itk.ac.id](mailto:yustina.fitriani@lecturer.itk.ac.id)

Received:  
15 January 2024

Revised:  
20 February 2024

Accepted:  
25 February 2024

Published:  
23 March 2024

**How to cite (APA style):** Fitriani, Y., & Nurlaily, D. (2024). Sosialisasi sistem pelayanan publik di Kelurahan Lamaru Balikpapan Timur. *Community Empowerment Journal*, 2 (1), 29-35. <https://doi.org/10.61251/cej.v2i1.39>

## Abstrak

Perkembangan teknologi memberikan dampak pada berbagai aspek kegiatan masyarakat. Perkembangan teknologi cenderung dikaitkan dengan komputer dengan tujuan mempermudah dalam menghasilkan informasi. Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang memiliki keterkaitan antara pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran data. Terdapat berbagai teknologi informasi yang telah dikembangkan guna membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Salah satu dari teknologi informasi yang dikembangkan di instansi pemerintah Kota Balikpapan adalah Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan (Yankel). Sistem Yankel merupakan sistem yang berisi berbagai layanan surat yang bisa diakses oleh masyarakat secara online. Namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum mengetahui menggunakan sistem Yankel. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait penggunaan sistem Yankel, maka dilakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem Yankel. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan di RT 28 Kelurahan Lamaru, Balikpapan Timur. Setelah dilakukan pelatihan ini diharapkan masyarakat dapat terbantu dalam menggunakan sistem Yankel.

**Kata kunci:** Lamaru; Teknologi; Yankel

## Abstract

*Technological developments have an impact on various aspects of community activities. Technological developments tend to be associated with computers with the aim of making it easier to produce information. An information system is a set of components that are related to processing, storing and disseminating data. There are various information technologies that have been developed to help and make it easier for people to carry out their activities. One of the information technologies developed in Balikpapan City government agencies is the Village Service Information System (Yankel). The Yankel system is a system that contains various mail services that can be accessed by the public online. However, it turns out that there are still many people who do not know how to use the Yankel system. So, to increase public knowledge regarding the use of the Yankel system, outreach is carried out regarding the use of the Yankel system. This socialization activity was carried out at RT 28 Lamaru*

*Village, East Balikpapan. After carrying out this training, it is hoped that the community will be helped in using the Yankel.*

*Keywords: Lamaru; Technology; Yankel*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memberikan dampak bagi kehidupan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi cenderung dikaitkan dengan komputer dengan tujuan mempermudah dalam menghasilkan informasi (Yusman & Harapap, 2020). Selain itu penggunaan teknologi informasi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap berbagai aspek. Menurut Wiguna (2017), sistem informasi adalah seperangkat komponen yang memiliki keterkaitan antara pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran data (Mandasari et al., n.d.). Dengan menggunakan teknologi, sistem informasi menjadi lebih responsif, efektif, dan efisien. Terdapat beberapa pengaruh positif dari teknologi informasi, yaitu memungkinkan penyimpanan data dalam jumlah besar, akses informasi lebih cepat dan mudah, dan penyebaran informasi lebih luas melalui berbagai media sosial, email, web, dan lainnya. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat berpengaruh terhadap banyak bidang, tidak hanya bisnis namun juga banyak digunakan di perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Selain itu, perkembangan teknologi sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Syarif et al., 2022).

Salah satu Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan layanannya adalah dengan adanya sistem electronic government. Ada begitu banyak teknologi informasi yang telah dikembangkan guna membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Kelurahan yang ada di Kota Padang menggunakan E-Kelurahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Meiyenti, 2020). Salah satu dari teknologi informasi yang dikembangkan di instansi pemerintah Kota Balikpapan adalah Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan (Yankel).

Yankel merupakan sebuah sistem informasi berbasis *website* yang dapat memberikan layanan kepada masyarakat untuk meminta layanan secara *online* yang dibutuhkan dan dilaksanakan oleh kelurahan. Dengan adanya sistem informasi ini, masyarakat dapat melakukan atau mengajukan pelayanan secara online dari rumah tanpa harus datang ke kantor atau lokasi terkait. Melalui *website* ini, Masyarakat dapat dengan mudah mengunggah berkas yang diajukan melalui platform ini, sehingga berkas akan lebih mudah diproses oleh penyedia layanan. Hal ini tentu sangat menguntungkan masyarakat dalam hal efisiensi waktu. Selain itu, *website* Yankel juga dapat diakses oleh masyarakat yang ada di Balikpapan.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat di RT.28 Kelurahan Lamaru, ditemukan bahwa masyarakat sekitar belum mengetahui cara mengakses dan menggunakan *website* tersebut, sehingga masyarakat masih mengurus keperluan surat menyurat secara manual dengan mendatangi instansi terkait. Dengan belum maksimalnya pemanfaatan *website* Yankel tersebut, maka perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan *website* tersebut dengan tujuan membantu masyarakat dalam penggunaan situs pelayanan kelurahan agar masyarakat atau warga sekitar Kelurahan Lamaru bisa mengurus surat-surat tanpa harus mendatangi kantor kelurahan. Selain itu, sosialisasi ini juga bertujuan luas untuk membantu program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik daerah Balikpapan. Dengan demikian, *website* Yankel tidak hanya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif, tetapi juga mendukung program pemerintah Balikpapan dalam peningkatan mutu pelayanan publik secara keseluruhan. *Website* Yankel ini bisa diakses melalui "http://yankel.balikpapan.go.id".

## METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi sistem pelayanan publik Yankel Balikpapan ini terdiri dari 3 tahapan yaitu:

### Tahap Awal

Ada beberapa tahapan awal yang dilakukan tim Pengabdian kepada Masyarakat. Tahap awal dalam kegiatan ini adalah melakukan survei lapangan untuk memperoleh informasi tentang pengetahuan masyarakat terkait *website* Yankel. Tim Pengabdian kepada Masyarakat juga melakukan wawancara dengan ketua RT sekaligus memperoleh izin kerjasama sebagai mitra. Dengan demikian, survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang pengetahuan masyarakat terhadap *website* Yankel, tetapi juga untuk memperoleh dukungan dan kerjasama dari pihak yang terkait. Hal ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa kegiatan yang direncanakan dapat berjalan lancar dan mendapat dukungan dari semua pihak terkait.

### Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan kegiatan ini dimulai dari perkenalan tim Pengabdian kepada Masyarakat agar terjalin hubungan yang baik antara tim dan masyarakat setempat. Selanjutnya tim berdiskusi terkait waktu dilaksanakannya program kegiatan sosialisasi sistem Yankel. Setelah menemukan waktu yang tepat, tim mempersiapkan berbagai kebutuhan yang digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut. Beberapa kebutuhan yang disiapkan adalah banner, X-banner, serta materi yang dipaparkan dalam sosialisasi.

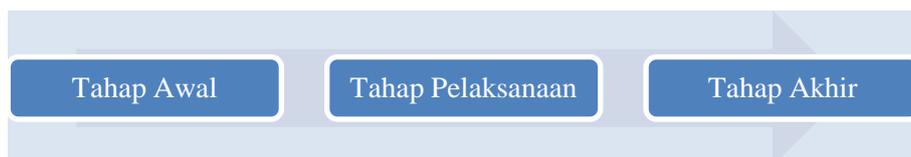
Banner kegiatan ini berisi informasi terkait kegiatan sosialisasi yang nantinya dipasang di rumah bapak RT. Tujuannya adalah sebagai salah satu media promosi yang efektif untuk menarik perhatian masyarakat. Banner ini dirancang dan dicetak oleh tim dengan desain yang cukup informatif terkait program yang disosialisasikan.

X-Banner juga disediakan guna memberikan informasi terkait alur penggunaan *website* Yankel untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami materi yang disajikan. X-Banner ini ditempatkan di area strategis yang salah satu tujuannya untuk menarik perhatian pengunjung.

Materi sosialisasi merupakan bagian terpenting yang disiapkan oleh tim pengabdian. Materi ini berupa *slide* presentasi dan bahan cetak yang dibagikan kepada peserta sosialisasi untuk memberikan pemahaman yang mendukung topik yang disosialisasikan.

### Tahap Akhir

Tahap Akhir kegiatan ini adalah evaluasi kegiatan. Hal ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kegiatan sosialisasi tersebut mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Selain itu, *briefing* tim juga dilakukan secara internal untuk melihat keberhasilan ketercapaian program, tantangan yang dihadapi, serta manfaat yang diambil dari kegiatan tersebut untuk keberlanjutan program.

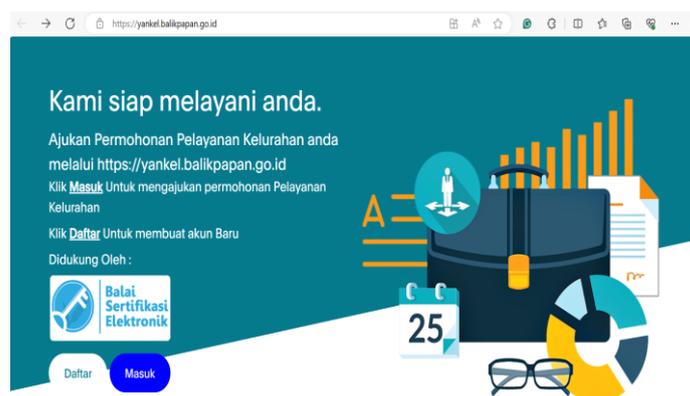


**Gambar 1.** Tahap Pelaksanaan Kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

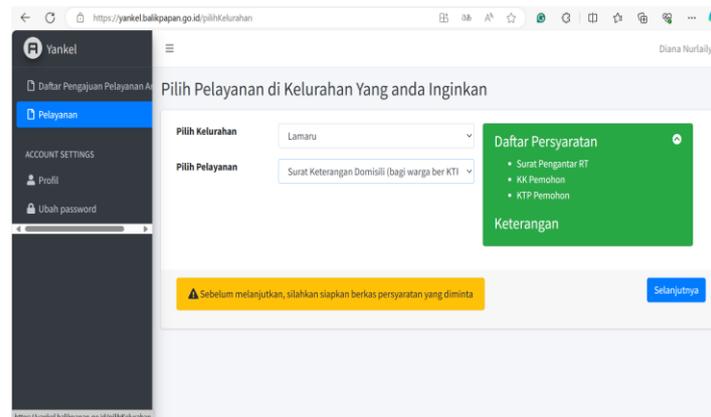
Pemanfaatan internet untuk pelayanan publik telah menjadi tren di kalangan masyarakat. Masyarakat saat ini sudah terbiasa mendapatkan kemudahan informasi melalui internet (Devi et al., 2021). Ini memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah. Penggunaan e-government di suatu kelurahan memberikan dampak positif terutama pada pengurusan surat menyurat namun memang belum optimal (Tami & Putri, 2019). Dalam upaya mempermudah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kota Balikpapan menyediakan sistem pelayanan publik untuk pengurusan surat menyurat di wilayah kota Balikpapan. Sistem pelayanan publik tersebut dapat diakses melalui *website*. *Website* dapat digunakan untuk berbagai keperluan, misalnya untuk pemasaran, informasi, edukasi, komunikasi, dan promosi (Guntoro et al., 2021). *Website* pelayanan publik yang dimaksud adalah *website* Yankel.

Sosialisasi pelayanan publik berupa penyampaian materi terkait alur dan cara penggunaan *website* Yankel di RT.28 Kelurahan Lamaru. Alasan kegiatan ini karena warga setempat khususnya warga RT. 28 Kelurahan lamaru belum mengetahui informasi mengenai penggunaan sistem pelayanan kelurahan online atau biasa dikenal oleh Pemerintah Balikpapan adalah “Yankel”. Pada sistem Yankel ini masyarakat dapat memilih pelayanan apa yang akan digunakan. Tampilan awal laman Yankel dapat terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 2.** Halaman Awal sistem Yankel Kota Balikpapan

Pada sistem Yankel terdapat berbagai layanan yang bisa masyarakat ajukan. Pelayanan yang ada di sistem Yankel meliputi: surat keterangan kematian, surat keterangan lokasi usaha, surat keterangan berpenghasilan tidak tetap, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan bertempat tinggal, surat keterangan ahli waris, surat keterangan janda/duda, surat keterangan pemekaran wilayah, surat keterangan domisili, surat keterangan satu orang yang sama, surat pengantar nikah, surat pernyataan ahli waris dan lainnya. Pada sistem Yankel ini juga akan tercantum prasyarat untuk setiap surat yang akan diajukan. Tampilan sistem Yankel seperti pada gambar berikut:



**Gambar 3.** Tampilan Yankel untuk Pengajuan Surat Keterangan Domisili

Sosialisasi terkait tata cara penggunaan sistem Yankel ini bisa mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari kelurahan. Selain cepatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pemerintah juga akan mempunyai *data base* terkait layanan apa saja yang telah diajukan oleh masyarakat. Hal ini mendukung program pemerintah terkait 'Satu Data', dimana segala data terkait pemerintahan akan terarsip dan terkoneksi satu sama lain. Kegiatan sosialisasi pelayanan kelurahan online ini dilaksanakan pada tanggal 21 Mei 2023 bertempat di rumah ketua RT. 28 Kelurahan Lamaru. Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang sebagian besar dihadiri oleh ibu-ibu ini cukup antusias mengikuti serta terlibat aktif dalam tanya jawab setelah penyampaian materi dilaksanakan. Berikut adalah dokumentasi dari kegiatan ini.



**Gambar 4.** Sosialisasi Sistem Pelayanan Publik

Selain dilakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat di RT 28 Kelurahan Lamaru, tim Pengabdian kepada Masyarakat juga membuat X-banner yang berisi alur penggunaan sistem Yankel. X-banner ini diletakkan di rumah ketua RT 28 Kelurahan Lamaru. Harapannya dengan adanya x-banner ini dapat mempermudah masyarakat sekitar, yang mana pada x-banner ada qr-code yang langsung tersambung ke sistem yankel. Tampilan x-banner yang diletakkan di rumah ketua RT 28 sebagai berikut:



**Gambar 5.** X-banner Berisi Qr-Code Sistem Yankel

## KESIMPULAN

Sistem Yankel merupakan sistem pelayanan kelurahan yang ada di Balikpapan. Sistem Yankel diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pengajuan surat menyurat atau berkas yang ada ditingkat kelurahan. Namun pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang belum paham terkait penggunaan sistem Yankel. Sehingga kegiatan sosialisasi yang ada di RT 28 Kelurahan Lamaru diharapkan dapat meningkatkan wawasan masyarakat terkait penggunaan sistem Yankel ini. Selain dilaksanakan sosialisasi juga dibuatkan x-banner yang berisi qr-code yang langsung terhubung ke sistem Yankel. Harapannya masyarakat kelurahan Lamaru secara umum dan khususnya masyarakat RT 28 dapat terbantu dengan kegiatan Pengabdian Masyarakat yang telah dilakukan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada ketua RT dan Masyarakat di RT. 28 Kelurahan Lamaru karena telah menerima dan memberikan dukungan sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devi, N. R., Fery, H., Arini, D. P., Alvaro, H., & Putiastanti, S. F. (2021). Pembuatan Dan Sosialisasi Website Sekolah Pada SMP Indriasana. *ABDIMAS ALTRUIS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 8–13.
- Guntoro, G., Ariyanto, A., Setiawan, D., & Hamzah, H. (2021). Sosialisasi Website Portal Bank Sampah Universitas Lancang Kuning. *International Journal of Community Service Learning*, 5(3), 259. <https://doi.org/10.23887/ijcs.v5i3.40616>
- Mandasari, O., Hidayati, D., Damayanti, D. L., Pascasarjana, P., Pendidikan, M., Dahlan, U. A., Akademik, M., & Informasi, S. (n.d.). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi Vokasi*. 273–281.

- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *Community Engagement & Emergence Journal*.
- Syarif, M., Latifah, L., Ardiyansyah, A., & Nugraha, W. (2022). Pengabdian Kepada Masyarakat Mengenai Pemanfaatan Sistem Informasi Penjualan Rumah Bersubsidi Berbasis Online. *Journal of Empowerment*, 2(2), 210. <https://doi.org/10.35194/je.v2i2.1848>
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik*.
- Yusman, Y., & Harapap, S. P. (2020). Implementasi Website Alumni pada SMP PGRI 1 Padang. *Community Engagement & Emergence Journal*, 27-29.

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

**Copyright © 2024 Fitriani & Nurlaily.** This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.