
Edukasi Penggunaan *Website* Sistem Pengaduan Layanan di Departemen IT PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang

Nyimas Sopiah¹, Popy Anisah², Rahayu Amalia³

Universitas Bina Darma, Jalan Ahmad Yani nomor 3 Palembang^{1,2,3}

Email: nyimas.sopiah@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Tri Darma Perguruan Tinggi merupakan darma yang dilakukan oleh pihak akademisi, salah satunya adalah pengabdian kepada masyarakat. Sejauh ini di dalam menyampaikan pengaduan layanan IT masih dilakukan secara langsung dengan mendatangi Departemen IT. Kondisi ini membuat semua keluhan tidak terdata dengan baik. Maka dari itu, Dosen dan Mahasiswa Universitas Bina Darma membuat website sistem pengaduan layanan dan mengedukasi karyawan di dalam menggunakan *website* tersebut. Kegiatan pengabdian dilakukan dalam tiga langkah yaitu persiapan, sosialisasi/diskusi dan evaluasi. Pengabdian kali ini bertujuan untuk mengedukasi karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dalam menggunakan *website* sistem pengaduan layanan di Departemen IT.

Kata kunci: Edukasi, *Website*, Sistem Pengaduan.

ABSTRACT

The Tri Dharma of Higher Education is a dharma carried out by academics, one of which is community service. So far, complaints about IT services are still done directly by visiting the IT Department. This condition means that all complaints are not recorded properly. Therefore, Bina Darma University lecturers and students created a service complaint system website and educated employees on using the website. Service activities are carried out in three steps, namely preparation, socialization/discussion and evaluation. This service aims to educate employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang in using the service complaint system website in the IT Departement.

Keywords: Education, *Website*, Complaint System.

PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau biasa disingkat KAI Divisi Regional III Palembang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang perkeretaapian yang ada di berbagai daerah di Indonesia dan telah mengoperasikan kereta api untuk para penumpang (Fikri, 2018). Salah satu kegiatan untuk mendukung tri darma perguruan tinggi, PT KAI Divisi Regional III Palembang memberikan kesempatan

kepada akademisi baik Dosen maupun mahasiswa untuk mengabdikan kepada masyarakat. Salah satu yang dilakukan adalah membuat website.

Website atau situs web merupakan kumpulan informasi merupakan kumpulan informasi yang terdiri dari halaman web yang saling terhubung satu sama lain yang disediakan secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi. Situs web yang baik menampilkan visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna (Rochmawati, 2019). *Website* juga merupakan salah satu media informasi yang cepat untuk menyajikan informasi dari suatu objek kepada pengunjung internet (Susilawati dkk, 2020).

Sejauh ini karyawan PT KAI Divisi Regional III Palembang di dalam menyampaikan kendala dan masalah yang berkaitan dengan IT (Information Teknologi) kepada Departemen IT yang memang menangani semua kegiatan yang berhubungan dengan IT masih dilakukan dengan cara menyampaikan langsung kepada pihak Departemen IT. Keluhan-keluhan yang diterima dari karyawan belum tercatat dengan baik, sehingga menyebabkan penanganan dari keluhan tersebut kadang-kadang tidak terselesaikan. Oleh karena itu Dosen dan Mahasiswa Universitas Bina Darma membantu penyelesaian masalah tersebut dengan dibuatkan *Website* Sistem Pengaduan layanan IT kepada Departemen IT. Setelah selesai pembuatan system tersebut perlu dilakukan sosialisasi untuk mengedukasi penggunaan *website* tersebut. Edukasi merupakan segala keadaan perubahan sikap juga tata laku seseorang atau kelompok dalam upaya pendewasaan diri melalui sistem pembelajaran dan pelatihan (Gunawan, 2021).

Referensi juga telah dilakukan diantaranya dari beberapa jurnal pengabdian dari Bakti dkk (2024), Bintang (2024), Mukti (2024), dan Harlina (2023). Beberapa referensi tersebut merupakan laporan pengabdian dengan menggunakan *website* atau aplikasi untuk digunakan oleh masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah memberikan edukasi tentang penggunaan *Website* Sistem Pengaduan Layanan yang bertujuan untuk penguatan kompetensi pegawai PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang di dalam penggunaan *website* tersebut. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 15 dan 16 Februari 2024 di PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang. Pengabdian ini melibatkan 18 orang pegawai dari beberapa divisi di lingkungan PT Kereta

Api. Berikut kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara offline untuk mendukung penggunaan *Website* tersebut:

1) Persiapan

Persiapan dilakukan dengan menyiapkan materi yang akan diberikan dalam mendukung karyawan PT Kereta Api Indonesia di dalam menggunakan *Website*. Materi yang diberikan meliputi tutorial penggunaan *website*. Selain menyiapkan materi, tahap ini juga melakukan survey lokasi kegiatan. Kemudian dilakukan pembagian tugas kepada semua peserta. Setelah dilakukan pembagian tugas, maka dilakukan juga persiapan alat dan bahan untuk kegiatan pengabdian ini.

2) Sosialisasi dan Diskusi

Sosialisasi dilakukan kepada 10 orang karyawan PT Kereta Api Indonesia yang berasal dari beberapa divisi. Tim pengabdian melakukan sosialisasi ini meliputi ceramah penggunaan *website* dengan melakukan pelatihan penggunaannya.

3) Evaluasi

Evaluasi dilakukan adalah dengan melihat hasil pelatihan, apakah para karyawan sudah bisa menggunakan *website* tersebut atau tidak. Jika terdapat kendala, maka akan diselesaikan semaksimal mungkin.

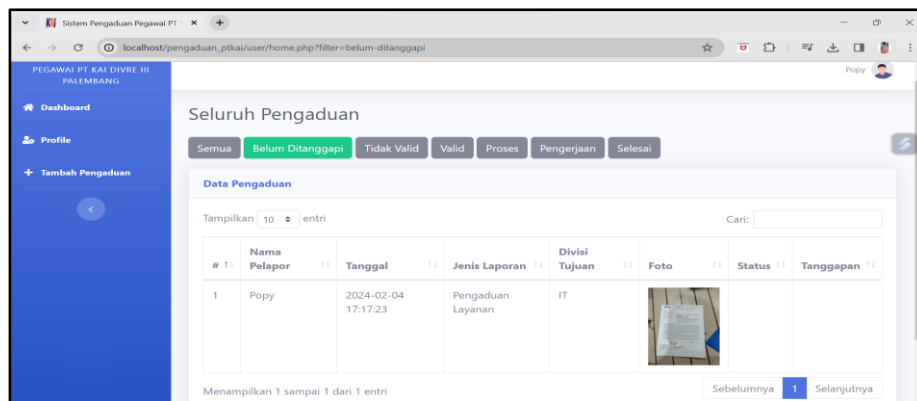
HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang bias terlaksana dan telah berjalan dengan baik dan lancar. Kegiatan ini sudah diselenggarakan dengan cara sosialisasi dan pelatihan penggunaan *website* sistem pengaduan layanan Departemen IT. Sosialisasi ini telah dilakukan oleh tutor yang terdiri dari 2 orang dosen dan 1 orang mahasiswa.

Kegiatan pengabdian ini dilakukan sebanyak 3 kegiatan yaitu persiapan sosialisasi dan diskusi, serta evaluasi. Untuk kegiatan pertama yaitu persiapan dilakukan selama 42 jam. Kegiatan kedua yaitu sosialisasi dan survey dilakukan selama 4 jam. Sedangkan kegiatan evaluasi dilakukan sebanyak 4 jam. Jadi total pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan sebanyak 50 jam.

Awalnya *website* dibuat pada saat mahasiswa melakukan kegiatan pembelajaran studi independen di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang pada departemen IT. Setelah menghasilkan *website* dengan bantuan dan bimbingan dari dosen

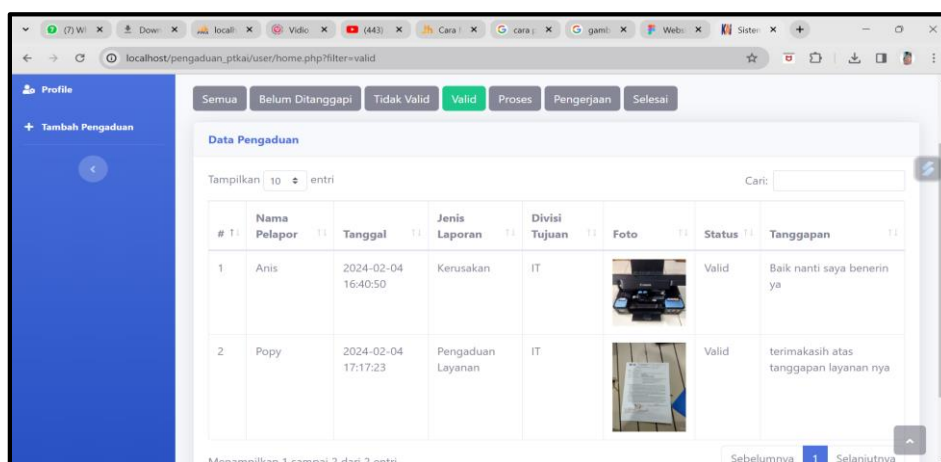
pembimbing, maka dilakukan sosialisasi penggunaan *website* ini yang berguna untuk mendukung peserta pelatihan yang terdiri dari 18 orang pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Dengan adanya bantuan *website* ini akan membantu para karyawan yang mengeluh tentang layanan dari Departemen IT. Berikut merupakan beberapa tampilan dari *website* sistem keluhan Departemen IT:



Gambar 1. Tampilan Pengaduan Karyawan kepada Departemen IT

Gambar 1 merupakan halaman yang menampilkan keluhan pegawai kepada Departemen IT. Jadi gambar ini merupakan tampilan dari pegawai lain di luar Departemen IT yang mengeluhkan kerusakan dari peralatan IT yang mereka gunakan untuk dilaporkan kepada pegawai Departemen IT.

Kemudian setelah pegawai lain mengadukan keluhan ke Departemen IT pegawai Departemen IT akan menanggapi hasil keluhan pegawai seperti terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Keluhan Pegawai yang telah Ditanggapi Pegawai Departemen IT

Berikut merupakan dokumentasi pada saat kegiatan berlangsung dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Setelah dilakukan sosialisasi dan diskusi, maka tahap berikutnya adalah evaluasi. Berdasarkan sosialisasi yang telah dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, maka dapat dikatakan bahwa kegiatan tersebut telah dilakukan dengan lancar. Semua pegawai sudah dapat menggunakan website sistem keluhan dengan lancar.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah dilakukan di Departemen IT PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dengan lancar. Kegiatan ini telah dilakukan selama 50 jam dimulai dari persiapan, sosialisasi/diskusi dan evaluasi. Kegiatan ini juga mendapatkan apresiasi dari peserta kegiatan yaitu para pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yang telah memberikan apresiasi yang cukup baik dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga karena telah menerima Dosen dan Mahasiswa Universitas Bina Darma dalam melakukan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, A. M., Effendy, Irman., Aulia Ghelifira. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Absensi Elektronik Berbasis Website e-sumsel pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Information Technology Vol.3 No.1 tahun 2024*, 33-40.
- Bintang, M. Y., Amalia, Rahayu., Sopiah, Nyimas., Oktarina, Tri., Ariana, Sunda. (2023). Edukasi Teknologi Digital Marketing pada UMKM Produk Olahan Keripik Pisang. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Bina Darma, Vol.4 No.2 tahun 2024*, 105-110.
- Fikri, W. A., Fazhel, F. P., & Fahmi, R. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Working Paper Keuangan Publik Islam No.4 Seri 1 Tahun 2018*.
- Gunawan, Heri. (2021). *Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Harlina, Tintin., Aziza, Dinny. (2023). Sosialisasi Aplikasi Klasifikasi Motif Batik Khas Banyuwangi Berbasis Android bagi para UMKM Batik di Banyuwangi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bina Darma Vol.3 No.2 Tahun 2023*, 93-104.
- Mukti, A. R. (2024). Perancangan Aplikasi Sijaspro di Jasdan II Sriwijaya Berbasis Kodular. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bina Darma Vol.4 No.1 Tahun 2024*, 43-49.
- Rochmawati, Irma. , (2019), Analisis User Interface Situs Web Iwearup.com. *Jurnal Visualita Vol.7 No.2, 2019*, 31-44.
- Susilawati, Tuti. Yuliansyah, Fanny., Romzi, Muhammad., Aryani, Rintan. (2023). Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan PHP dan Mysql. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya, Vol 3 No.1, 2020*, 35-44.