

DIGITALISASI BUKU TAMU DAN KOTAK SARAN DI BALAI PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL PMKS SIDOARJO, JAWA TIMUR

Hardika Satria Samudra¹, Radjikan²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(hardikapda@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Kegiatan magang di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo dilakukan di bagian Tata Usaha sebagai bentuk penerapan ilmu administrasi dalam pelayanan publik. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi melalui digitalisasi buku tamu dan kotak saran. Kegiatan dilaksanakan dengan tahapan observasi terhadap sistem manual, perancangan form digital menggunakan Google Form, implementasi sistem melalui QR code, serta evaluasi terhadap efektivitas penggunaannya. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem digital mampu mempercepat proses pencatatan, memudahkan rekap data, dan meningkatkan akurasi informasi yang diterima dari masyarakat. Selain itu, digitalisasi juga mengurangi penggunaan kertas dan memperbaiki tata kelola arsip. Kesimpulannya, inovasi ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi administrasi di lingkungan Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo, serta dapat dijadikan contoh penerapan teknologi sederhana untuk mendukung pelayanan publik yang lebih modern.

Kata kunci : Digitalisasi, buku tamu, kotak saran, pelayanan publik, administrasi

ABSTRACT

The internship at Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo was carried out in the Administration Division as an application of administrative science in public service. The purpose of this activity was to improve administrative efficiency through the digitalization of the guest book and suggestion box. The activity included observation of the manual system, design of digital forms using Google Form, implementation through QR codes, and evaluation of system effectiveness. The results showed that the digital system accelerated data entry, simplified data recap, and improved the accuracy of information received from the public. In addition, digitalization reduced paper usage and enhanced record management. In conclusion, this innovation contributed positively to administrative efficiency and transparency within the institution and can serve as an example of simple technology implementation to support more modern public services.

Keywords : Digitalization, guest book, suggestion box, public service, administration

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era modern telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem pemerintahan dan pelayanan publik di seluruh dunia. Digitalisasi menjadi elemen kunci dalam meningkatkan efisiensi kerja aparatur negara dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Konsep pemerintahan digital tidak hanya sebatas penggunaan perangkat elektronik, melainkan juga mencakup transformasi budaya kerja birokrasi agar lebih terbuka, responsif, dan adaptif terhadap perubahan. Di berbagai negara maju, penerapan *e-government* terbukti mampu memperkuat transparansi, mempercepat proses administrasi, serta memperluas jangkauan layanan publik kepada masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi informasi merupakan fondasi penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (M et al., 2023).

Di Indonesia, upaya transformasi digital menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan nasional melalui *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi

secara terintegrasi di seluruh instansi pusat dan daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Penerapan SPBE juga bertujuan memperkuat prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai daerah mulai mengadopsi sistem digital dalam layanan administrasi, arsip, maupun pengaduan masyarakat sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk di lingkungan lembaga sosial daerah seperti Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo (Ilham et al., 2020).

Secara lokal, Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang berperan penting dalam memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial. Dalam pelaksanaan tugasnya, balai ini melayani berbagai pihak mulai dari masyarakat umum, lembaga sosial, hingga tamu dari instansi pemerintahan. Sebelum adanya inovasi digital, proses pencatatan buku tamu masih dilakukan secara manual melalui buku besar, sedangkan kotak saran belum tersedia sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan pihak instansi. Kondisi ini menimbulkan beberapa kendala, seperti sulitnya melakukan rekap data kunjungan, risiko kehilangan arsip, dan minimnya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan secara langsung. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya modernisasi sistem administrasi agar lebih efisien, transparan, dan mudah dipantau (Informasi et al., 2024).

Menanggapi kondisi tersebut, dilakukan pengembangan proyek Digitalisasi Buku Tamu dan Kotak Saran sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di lingkungan Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo. Sistem ini dirancang menggunakan platform Google Form yang diintegrasikan dengan Quick Response (QR) Code atau barcode sehingga pengguna cukup melakukan pemindaian untuk mengakses formulir digital. Buku tamu digital diperuntukkan bagi setiap tamu atau pengunjung yang datang ke instansi, sedangkan kotak saran digital dapat diakses oleh siapa saja untuk memberikan masukan atau keluhan terkait pelayanan. Penerapan sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses rekapitulasi data, serta memungkinkan pihak balai melakukan pemantauan secara real-time. Selain itu, digitalisasi ini juga mendukung praktik ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas dan memperkuat budaya kerja berbasis teknologi di instansi pelayanan publik (Perwitasari & Hendrawan, 2016).

Secara keseluruhan, digitalisasi administrasi pada Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo menjadi bagian dari upaya peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penerapan sistem buku tamu dan kotak saran berbasis *Google Form* dengan pemindaian *QR Code* diharapkan dapat memperkuat tata kelola administrasi serta memperluas partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap layanan yang diterima. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, tujuan utamanya adalah membantu instansi dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yang adaptif, efektif, dan sesuai dengan prinsip *good governance*. Penelitian oleh (Acceptance, 2024) menunjukkan bahwa transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah dapat meningkatkan efisiensi kinerja birokrasi dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah.

METODE PELAKSANAAN

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah dokumentasi. Teknik ini dilakukan dengan cara menghimpun serta menelaah berbagai arsip, catatan, dan dokumen yang relevan dengan objek kegiatan pengabdian (Methods, n.d.). Proses pelaksanaan kegiatan pendampingan di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo

dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis. Kegiatan dimulai pada awal Desember 2024, di mana praktikan terlebih dahulu mencari informasi mengenai instansi pemerintahan yang membuka peluang pelaksanaan kegiatan pendampingan. Setelah memperoleh informasi tersebut, praktikan menyusun proposal kegiatan, kemudian mengajukan surat pengantar pendampingan melalui tautan Tata Usaha yang telah disediakan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.



Gambar 1 Metode Pelaksanaan Pendampingan

Setelah memperoleh surat pengantar magang dari pihak universitas, dokumen tersebut diserahkan kepada Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo bersama dengan lampiran proposal kegiatan. Selanjutnya, pihak balai menyampaikan surat balasan dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang berisi persetujuan pelaksanaan kegiatan magang pada bulan Juli 2025. Tahap berikutnya adalah pelaksanaan kegiatan magang yang berlangsung pada 28 Juli hingga 9 September 2025. Selama periode tersebut, praktikan ditempatkan di Bidang Tata Usaha, dengan keterlibatan aktif dalam kegiatan administrasi, pengarsipan dokumen, serta membantu proses digitalisasi buku tamu dan kotak saran berbasis *Google Form* dan *QR Code*. Setelah kegiatan berakhir, tahap ketiga yaitu penyusunan laporan pendampingan dilakukan dengan bimbingan dosen pembimbing selama tiga bulan melalui tiga kali pertemuan. Tahap terakhir meliputi pembuatan video dokumentasi yang merekam seluruh aktivitas selama pelaksanaan magang sebagai bukti keterlibatan dalam kegiatan tersebut. Adapun kegiatan pendampingan dilaksanakan di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo dengan jam kerja Senin–Kamis pukul 08.00–16.00 WIB dan Jumat pukul 07.00–16.00 WIB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo, yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Subjek kegiatan adalah kelompok mahasiswa magang yang ditempatkan di bidang Tata Usaha, dengan fokus kegiatan pada pengembangan sistem administrasi berbasis digital. Melalui kegiatan ini, kelompok mahasiswa merancang dan menerapkan dua inovasi sederhana, yaitu buku tamu digital dan kotak saran digital. Kedua sistem ini dibuat menggunakan platform *Google Form* yang kemudian dikaitkan dengan *Quick Response (QR) Code* agar dapat diakses secara mudah oleh pengunjung maupun pihak internal balai. Buku tamu digital diperuntukkan bagi tamu dan masyarakat yang datang ke balai, sedangkan kotak saran digital ditujukan untuk seluruh pengguna layanan, baik tamu, pegawai, maupun penerima manfaat yang ingin memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan.



Gambar 2 Halaman Utama Buku Tamu dan Kotak Saran Digital



Gambar 3 QR Code Kotak Saran Digital Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo

Proses pembuatan kedua sistem ini dilakukan secara mandiri oleh kelompok mahasiswa magang mulai dari tahap perancangan tampilan formulir, penyusunan daftar pertanyaan, hingga pembuatan kode QR yang siap digunakan. Setelah sistem selesai dikembangkan, hasilnya diserahkan kepada pihak instansi dan mulai diterapkan di lingkungan balai. Pengunjung dapat memindai QR code menggunakan perangkat ponsel untuk mengisi data kehadiran maupun menyampaikan saran. Meskipun mahasiswa tidak dapat mengakses data responden secara langsung karena pengelolaan akun *Google Form* berada di bawah pihak instansi, hasil penerapan menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan baik dan sudah digunakan dalam aktivitas harian. Bentuk tampilan halaman formulir serta QR code yang ditempel di area penerimaan tamu menjadi bukti bahwa inovasi tersebut telah diimplementasikan secara nyata dan siap digunakan sebagai bagian dari tata kelola administrasi digital.

Dari hasil kegiatan ini dapat dilihat bahwa penerapan digitalisasi sederhana dapat memberikan kemudahan bagi pihak balai dalam melakukan pencatatan kunjungan serta menampung aspirasi masyarakat. Selama ini, proses pencatatan tamu dan penyampaian saran masih dilakukan secara manual menggunakan buku tulis dan kotak fisik, yang membutuhkan waktu lebih lama dan berpotensi hilang atau rusak. Dengan adanya sistem digital, proses administrasi menjadi lebih efisien, mudah dipantau, serta data dapat tersimpan secara otomatis di penyimpanan daring. Selain itu, penggunaan QR code juga membantu menciptakan kesan modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Secara umum, kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di lingkungan kerja pemerintah dapat dimulai dari langkah sederhana, namun tetap memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas kerja dan transparansi pelayanan. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa tidak hanya berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola yang lebih terbuka dan berbasis teknologi. Hasil pengabdian ini juga memberikan gambaran bahwa kolaborasi antara lembaga pendidikan dan instansi pemerintah mampu mendorong inovasi praktis yang sesuai dengan kebutuhan lapangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berhasil memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi berbasis teknologi. Melalui proyek digitalisasi buku tamu dan kotak saran menggunakan Google Form yang terintegrasi dengan QR Code, kegiatan ini mampu menghadirkan sistem pencatatan dan penyampaian aspirasi yang lebih efisien, praktis, dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi sederhana ini tidak hanya menghemat waktu dan sumber daya, tetapi juga memperkuat transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penerapan digitalisasi ini menunjukkan bahwa lembaga sosial, meskipun tidak berfokus pada teknologi, tetap dapat memanfaatkan inovasi digital untuk menunjang efektivitas kerja dan memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam mengintegrasikan teori administrasi publik dan teknologi informasi ke dalam praktik nyata di lapangan.

Berdasarkan hasil dan proses pelaksanaan kegiatan, disarankan agar pihak Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Sidoarjo dapat melakukan pemeliharaan serta pengembangan lebih lanjut terhadap sistem digital yang telah diterapkan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menambahkan fitur otomatisasi rekap data serta integrasi dengan email atau sistem database internal agar hasil pengisian buku tamu dan kotak saran dapat dianalisis secara berkala. Pihak instansi juga dapat memperluas penerapan sistem digital ini ke bidang lain seperti pencatatan kegiatan penerima manfaat, laporan harian pegawai, atau pengelolaan arsip digital. Sementara itu, bagi kegiatan pengabdian masyarakat di masa mendatang, perlu dilakukan evaluasi lanjutan terhadap efektivitas sistem ini setelah digunakan dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, inovasi yang telah diterapkan dapat menjadi model percontohan bagi instansi sosial lainnya di Jawa Timur dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Acceptance, R. P. (2024). *Amidst the Euphoria of Digitalization Public Services in Municipal Government*. 335–346.
- Ilham, A. R., Dewi, Y. S., & Gusty, R. (2020). *SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) SEBAGAI PILAR GOOD GOVERNANCE : REFLEKSI TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) AS A PILLAR OF GOOD GOVERNANCE : A REFLECTION ON LOCAL*

GOVERNMENT MANAGEMENT.

- Informasi, S., Tamu, B., Qr, M., Berbasis, C., Biro, P., Setda, O., Sumatera, P., Bureau, O., Setda, O. F., Of, P., & Sumatra, S. (2024). *(Journal Health Applied Science and Technolgy)*. 2(1), 60–64.
- M, C. A., Patiño-toro, O. N., Valencia-arias, A., & Mar, D. (2023). *Factors Influencing the Adoption of E-Government Services : A Study among University Students*.
- Methods, D. C. (n.d.). *Understanding data collection methods in qualitative research: the perspective of interpretive accounting research*. 2283, 23–34.
- Perwitasari, I. D., & Hendrawan, J. (2016). *DESIGN OF A LIBRARY BOOK LENDING INFORMATION SYSTEM USING QR CODE TECHNOLOGY*. 577–584.