



# **Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Srikandi dalam Layanan Administratif: Penguatan Kapasitas Mahasiswa KPI Melalui Pengabdian Masyarakat di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**

Siti Aminah; Munsyi, S.Kom.,M.T

## **Abstrak**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) dalam memahami dan menerapkan keterampilan administrasi digital, khususnya penggunaan aplikasi Srikandi, melalui kerja sama dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. Pengabdian ini merupakan bentuk konkret dari implementasi ilmu komunikasi dalam ruang birokrasi publik, sekaligus menjadi media pembelajaran langsung bagi mahasiswa untuk beradaptasi dengan tuntutan dunia kerja. Metode yang digunakan adalah observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa mampu berkontribusi aktif dalam tugas-tugas administratif, seperti disposisi surat masuk, pengecekan undangan digital, dan pengelolaan data surat keluar. Dampak positif dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa, tetapi juga oleh instansi mitra yang memperoleh dukungan operasional tambahan. Pengabdian ini merefleksikan pentingnya integrasi antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintahan dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang transformatif dan aplikatif.

**Kata Kunci:** Administrasi Publik, Aplikasi Srikandi, Komunikasi Organisasi, Pengabdian Mahasiswa, Literasi Digital

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia administrasi publik menuntut adanya penyesuaian sistem kerja birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu langkah konkret dalam menjawab tantangan tersebut adalah penerapan aplikasi digital berbasis elektronik untuk mengelola dokumen dan surat menyurat secara terintegrasi. Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), yang digagas oleh Arsip Nasional Republik Indonesia, menjadi wujud nyata dari upaya pemerintah untuk mengimplementasikan

e-governance pada level kelembagaan. Keberadaan aplikasi ini mendorong reformasi tata kelola arsip dan komunikasi administratif di berbagai lembaga, termasuk di lingkungan pemerintah daerah seperti Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.

Dalam konteks pendidikan tinggi, tantangan serupa juga dialami oleh mahasiswa sebagai calon sarjana yang akan terjun ke dunia kerja yang serba digital dan dinamis. Mahasiswa tidak cukup hanya dibekali dengan teori-teori akademik dalam ruang kelas, tetapi juga harus mengalami secara langsung dinamika birokrasi dan komunikasi organisasi di lembaga publik. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang melibatkan mahasiswa dalam praktik administratif di instansi pemerintah menjadi sangat relevan dan strategis.

Program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru merupakan bagian dari upaya integratif antara dunia akademik dan dunia praktis. Kegiatan ini bukan hanya sebagai bentuk tanggung jawab sosial akademik, tetapi juga sebagai medium penguatan kapasitas mahasiswa dalam bidang komunikasi organisasi, pelayanan publik, dan penguasaan teknologi informasi, khususnya aplikasi Srikandi. Melalui keterlibatan langsung dalam tugas-tugas administratif seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, pengecekan undangan digital, dokumentasi acara, hingga pelayanan tamu, mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu mempraktikkan keterampilan yang relevan dalam ranah komunikasi kelembagaan.

Masalah utama yang dihadapi dalam kegiatan ini adalah kesenjangan antara kesiapan akademik mahasiswa dan keterampilan teknis yang dibutuhkan di lapangan. Banyak mahasiswa yang belum familiar dengan perangkat lunak administrasi pemerintahan, termasuk sistem Srikandi, serta belum terlatih dalam menghadapi situasi pelayanan publik secara langsung. Selain itu, budaya kerja birokrasi yang memiliki ritme dan tata aturan tertentu kerap

menjadi tantangan tersendiri bagi mahasiswa yang belum terbiasa dengan disiplin struktural dalam organisasi formal.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan memberikan pengalaman belajar yang kontekstual, partisipatif, dan reflektif. Tujuan khusus dari kegiatan ini meliputi: (1) memperkuat kemampuan mahasiswa dalam memahami struktur dan alur komunikasi organisasi di instansi pemerintahan, (2) meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi administrasi publik seperti Srikandi, serta (3) mendorong tumbuhnya kesadaran profesionalisme, etika kerja, dan tanggung jawab sosial dalam diri mahasiswa sebagai agen perubahan.

Manfaat dari kegiatan pengabdian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi mahasiswa, kegiatan ini merupakan ajang untuk mengasah keterampilan praktis dan membangun kepercayaan diri menghadapi dunia kerja profesional. Bagi instansi pemerintah, keberadaan mahasiswa dapat membantu mempercepat pekerjaan administratif sekaligus memperkenalkan perspektif generasi muda dalam tata kelola dokumen digital. Sedangkan bagi perguruan tinggi, program ini menjadi bukti kontribusi akademik yang nyata dalam memperkuat kapasitas kelembagaan publik melalui sinergi keilmuan dan pengabdian.

Dalam kajian komunikasi organisasi, kegiatan ini merepresentasikan penerapan langsung teori-teori seperti aliran informasi, struktur organisasi, dan efektivitas komunikasi antar unit kerja. Konsep-konsep ini menjadi landasan dalam memahami bagaimana arus komunikasi formal dijalankan di dalam birokrasi pemerintah, serta bagaimana peran individu, dalam hal ini mahasiswa, berkontribusi pada optimalisasi sistem tersebut. Melalui pendekatan *experiential learning*, mahasiswa belajar dengan cara mengalami secara langsung proses, tantangan, dan dinamika yang terjadi dalam sebuah lembaga pemerintahan yang sesungguhnya.

Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru menjadi ruang kolaboratif antara mahasiswa dan birokrasi publik dalam

mewujudkan tata kelola administrasi yang lebih baik, serta menjadi bukti konkret bahwa ilmu komunikasi dapat diaplikasikan dalam berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali dalam sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan pelayanan publik.

### Tinjauan Pustaka

Pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari tridarma perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam membangun koneksi antara ilmu pengetahuan dan kebutuhan praktis masyarakat. Dalam konteks program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, kegiatan pengabdian tidak hanya berorientasi pada peningkatan literasi dakwah, tetapi juga mencakup penguatan komunikasi kelembagaan dan penerapan teknologi komunikasi dalam ruang birokrasi pemerintahan. Sejalan dengan hal ini, landasan teoritis dari kegiatan pengabdian ini bertumpu pada beberapa kerangka konsep utama, yaitu teori komunikasi organisasi, teknologi informasi dalam pemerintahan, serta pendekatan experiential learning dalam pendidikan tinggi.

#### 1. Komunikasi Organisasi dalam Birokrasi Publik

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan di dalam dan di antara unit organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam struktur birokrasi pemerintahan, komunikasi memiliki sifat hierarkis, formal, dan terstruktur, yang dijalankan berdasarkan sistem yang ketat untuk menjamin kelancaran pelayanan publik (Pace & Faules, 2010). Efektivitas komunikasi organisasi sangat ditentukan oleh kejelasan alur informasi, penggunaan media komunikasi yang tepat, serta kemampuan pelaku organisasi dalam mengelola pesan, konflik, dan interaksi antarpersonal.

Menurut Robbins dan Judge (2013), komunikasi dalam organisasi publik juga sangat dipengaruhi oleh budaya kerja, aturan administratif, serta penggunaan teknologi yang mendukung efisiensi. Dalam konteks ini, kemampuan mahasiswa untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja di instansi seperti Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru sangat terkait dengan

pemahaman mereka terhadap model komunikasi vertikal dan horizontal, serta etika komunikasi formal yang berlaku dalam dunia birokrasi.

## 2. Penerapan Teknologi Informasi: Studi pada Aplikasi Srikandi

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) terus mendorong reformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung sistem kearsipan dinamis. Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) merupakan salah satu produk digital yang mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan telah diterapkan di berbagai instansi pemerintah pusat dan daerah (ANRI, 2022).

Aplikasi ini dirancang untuk mengelola dokumen masuk dan keluar secara digital, sehingga memudahkan pemantauan, pencarian, dan penyimpanan dokumen secara efisien. Dalam studi yang dilakukan oleh Wardhani (2023), aplikasi Srikandi terbukti mampu meningkatkan transparansi dan kecepatan kerja di lingkungan instansi pemerintah, namun juga memerlukan pelatihan intensif agar pengguna, termasuk pegawai maupun pelaksana magang, dapat menguasai teknis penggunaannya.

Dalam konteks pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa KPI UIN Antasari, penggunaan aplikasi ini tidak hanya sebagai sarana kerja administratif, tetapi juga sebagai media pembelajaran teknologi informasi dalam praktik nyata. Mahasiswa dihadapkan pada tantangan untuk tidak sekadar menjadi pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pembelajar aktif yang memahami bagaimana sistem informasi memengaruhi komunikasi dan pelayanan publik.

## 3. Pengabdian Mahasiswa dan Pembelajaran Berbasis Pengalaman

Kegiatan pengabdian mahasiswa di instansi pemerintahan juga sejalan dengan pendekatan experiential learning yang dikembangkan oleh David Kolb (1984). Model ini menekankan pada siklus pembelajaran melalui pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi abstrak, dan eksperimen aktif. Dalam kegiatan ini, mahasiswa secara langsung mengalami

situasi kerja nyata, berinteraksi dengan pelaku organisasi, mengamati dan menganalisis dinamika

...komunikasi di tempat kerja, serta menguji pengetahuan dan keterampilan mereka dalam konteks yang tidak lagi simulatif.

Kolb menegaskan bahwa pembelajaran yang efektif terjadi ketika peserta didik mampu mengintegrasikan pengalaman langsung dengan refleksi kritis yang mendalam. Oleh karena itu, mahasiswa yang terlibat dalam pengabdian masyarakat bukan hanya berkontribusi pada pelaksanaan tugas-tugas administratif, tetapi juga memperoleh pemahaman konseptual tentang bagaimana proses komunikasi, pelayanan, dan sistem informasi berperan dalam birokrasi pemerintahan. Pengalaman tersebut menjadi fondasi pembelajaran yang memperkaya wawasan akademik mahasiswa secara praktis.

#### 4. Studi Terdahulu Terkait Penguatan Kompetensi Mahasiswa di Instansi Publik

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam institusi publik melalui pengabdian atau magang memiliki dampak positif terhadap kesiapan kerja dan penguasaan soft skill. Penelitian oleh Sari dan Lestari (2021) menyimpulkan bahwa program pengabdian mahasiswa yang dilakukan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dan kedisiplinan mahasiswa dalam struktur organisasi formal. Demikian pula dalam studi yang dilakukan oleh Harahap et al. (2020), keterlibatan mahasiswa dalam pengelolaan dokumen digital di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Medan memperkuat literasi teknologi mereka serta memberikan pemahaman baru mengenai tata kelola informasi publik.

Dalam konteks penggunaan aplikasi Srikandi, penelitian oleh Nuraini dan Yusuf (2022) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa implementasi sistem digital dalam tata kelola dokumen membutuhkan adaptasi kultural dan pelatihan khusus bagi pengguna baru, termasuk mahasiswa. Oleh karena itu, keberhasilan kegiatan pengabdian tidak

hanya diukur dari seberapa banyak pekerjaan teknis yang terselesaikan, tetapi juga dari proses transformasi kompetensi yang terjadi selama keterlibatan mereka di lapangan.

#### 5. Integrasi Ilmu Komunikasi dan Praktik Administratif

Sebagai bagian dari Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, mahasiswa yang terlibat dalam pengabdian ini membawa serta bekal keilmuan yang mencakup aspek komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, dan literasi media. Integrasi antara pengetahuan teoritis ini dengan praktik lapangan menjadi penting agar mahasiswa tidak hanya menjadi pelaksana, tetapi juga pemikir reflektif yang mampu mengidentifikasi kendala, merumuskan solusi, dan mengkomunikasikan gagasan secara efektif.

Dalam literatur komunikasi organisasi, teori seperti Functional Theory of Group Decision Making (Gouran & Hirokawa, 1983) dan Structuration Theory (Giddens, 1984) dapat dijadikan dasar dalam memahami bagaimana peran mahasiswa sebagai aktor komunikasi memengaruhi proses kerja di birokrasi. Mahasiswa sebagai subjek pengabdian dapat menjadi katalis dalam memperkuat sistem komunikasi dan pelayanan publik yang berbasis digital.

Dengan berlandaskan pada teori-teori tersebut serta studi terdahulu yang relevan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa KPI UIN Antasari di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru dapat dipandang sebagai praktik pembelajaran yang kontekstual, teoritis, dan reflektif. Aktivitas ini berpotensi besar memperkuat kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja dan menumbuhkan etos pelayanan publik berbasis komunikasi yang efektif dan teknologi yang adaptif.

---

Jika Anda menyetujui, saya akan lanjutkan ke bagian berikutnya: Metodologi Pengabdian, yang menjelaskan desain kegiatan, sasaran, prosedur pelaksanaan, dan teknik evaluasi. Silakan klik “Lanjutkan” untuk melanjutkan.

Berikut ini adalah bagian Metodologi Pengabdian yang disusun berdasarkan pengalaman lapangan dan disesuaikan dengan kaidah jurnal pengabdian masyarakat sesuai pedoman penulisan:

---

### Metodologi Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Antasari Banjarmasin ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. Kegiatan ini dirancang dalam bentuk penguatan kompetensi administratif mahasiswa melalui partisipasi aktif dalam pengelolaan surat menyurat, pelayanan publik, dan penggunaan aplikasi administrasi digital. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode partisipatif, sehingga memungkinkan mahasiswa tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat secara langsung dalam proses kerja lembaga mitra.

#### 1. Desain Kegiatan

Desain kegiatan pengabdian ini berbentuk *field-based experiential learning*, yakni kegiatan belajar yang berbasis pengalaman lapangan. Kegiatan ini tidak hanya sekadar penempatan mahasiswa di institusi pemerintahan, tetapi dirancang sebagai proses kolaboratif antara mahasiswa, dosen pembimbing, dan pihak instansi mitra. Fokus utama pengabdian adalah kontribusi mahasiswa dalam membantu tugas administratif harian yang relevan dengan bidang komunikasi kelembagaan serta pendampingan teknologi informasi.

Aktivitas mahasiswa difokuskan pada tugas-tugas seperti: (a) mendisposisikan surat masuk berdasarkan kategori dan tujuan, (b) mengantar dan mencatat surat keluar, (c) memantau undangan melalui aplikasi Srikandi, (d) membantu dokumentasi acara, dan (e) memberikan pelayanan resepsionis serta kehadiran rutin dalam apel mingguan. Kegiatan ini sekaligus menjadi media latihan untuk memahami komunikasi formal, struktur organisasi, dan dinamika pelayanan publik.



## 2. Subjek/Sasaran Pengabdian

Subjek pengabdian utama adalah mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, sedangkan sasaran kegiatan pengabdian adalah lingkungan kerja di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru, termasuk bagian sekretariat, bidang administrasi surat-menyurat, serta unit pelayanan umum. Mahasiswa ditempatkan sebagai pelaksana magang dalam struktur organisasi non-struktural dan dibimbing langsung oleh staf instansi yang ditunjuk sebagai supervisor lapangan.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama enam minggu, yakni dari tanggal 10 Januari 2024 hingga 20 Februari 2024, dengan jadwal kerja lima hari dalam seminggu mengikuti jam operasional kantor pemerintahan.

## 3. Instrumen Kegiatan

Dalam pelaksanaan pengabdian ini, beberapa instrumen kerja dan evaluasi digunakan untuk mendukung kelancaran kegiatan, yaitu:

- Panduan kerja administratif: pedoman dasar yang diberikan oleh instansi mitra terkait prosedur disposisi, pencatatan surat keluar, dan penggunaan aplikasi Srikandi.
- Form observasi harian: digunakan oleh mahasiswa untuk mencatat kegiatan harian dan refleksi pengalaman kerja.
- Kamera/ponsel dokumentasi: digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan acara dan interaksi pelayanan.
- Lembar evaluasi supervisor: formulir penilaian yang diisi oleh pembimbing lapangan sebagai bagian dari asesmen capaian kinerja mahasiswa.

## 4. Prosedur Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian melalui beberapa tahapan sistematis sebagai berikut:

- Tahap Persiapan: dilakukan koordinasi antara dosen pembimbing lapangan, pihak fakultas, dan Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru untuk menyepakati bentuk kontribusi mahasiswa serta waktu pelaksanaan kegiatan.
- Tahap Orientasi dan Pengarahan: mahasiswa diperkenalkan pada struktur organisasi, sistem kerja, serta diajarkan penggunaan aplikasi Srikandi oleh staf bidang administrasi.
- Tahap Pelaksanaan Inti: mahasiswa mulai menjalankan tugas-tugas administratif secara bertahap, dimulai dari yang bersifat observatif hingga partisipatif, termasuk kegiatan pendokumentasian dan pelayanan resepsionis.
- Tahap Refleksi dan Evaluasi: mahasiswa melakukan refleksi harian dan mingguan, sementara pembimbing memberikan umpan balik secara berkala. Di akhir kegiatan, mahasiswa menyusun laporan kegiatan dan mempresentasikannya kepada dosen pembimbing.

## 5. Teknik Evaluasi

Evaluasi kegiatan pengabdian dilakukan secara triangulatif, yaitu menggabungkan tiga pendekatan evaluasi:

- Evaluasi kinerja oleh supervisor lapangan: menilai kedisiplinan, kemampuan kerja, dan inisiatif mahasiswa selama di lapangan.
- Evaluasi reflektif oleh mahasiswa: melalui jurnal harian dan laporan akhir untuk mengukur sejauh mana penguasaan pengalaman telah dicapai.
- Evaluasi akademik oleh dosen pembimbing: melalui presentasi laporan, mahasiswa dinilai dari aspek kemampuan analisis, refleksi, dan keterkaitan antara praktik dan teori.

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan pengalaman teknis, tetapi juga memperkuat proses pembelajaran, kompetensi akademik, dan nilai-nilai profesionalisme mahasiswa.

## Hasil Pengabdian

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru menghasilkan sejumlah capaian signifikan yang mencerminkan keberhasilan integrasi antara teori akademik dan praktik lapangan. Hasil ini mencakup peningkatan keterampilan administratif mahasiswa, penguasaan aplikasi teknologi pemerintahan (Srikandi), serta penguatan kapasitas komunikasi dalam lingkungan birokrasi publik.

### 1. Pelibatan Mahasiswa dalam Proses Administratif

Mahasiswa secara aktif dilibatkan dalam proses pengelolaan surat masuk yang diterima Dinas Pendidikan. Mereka diberi kepercayaan untuk melakukan klasifikasi dan disposisi surat berdasarkan jenis, urgensi, dan tujuan surat. Aktivitas ini memerlukan pemahaman tentang prosedur birokrasi yang sistematis, serta kemampuan membaca dokumen formal dengan cermat dan cepat.

Kegiatan selanjutnya adalah pencatatan surat keluar, di mana mahasiswa mencatat dan mengarsipkan semua surat yang telah dikirim ke berbagai lembaga eksternal. Pengalaman ini memperkenalkan mahasiswa pada pentingnya keteraturan dokumentasi, serta peran strategis administrasi dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas lembaga.

### 2. Penggunaan dan Pemantauan Aplikasi Srikandi

Salah satu hasil penting dari kegiatan pengabdian ini adalah meningkatnya keterampilan mahasiswa dalam mengoperasikan aplikasi Srikandi. Mahasiswa diberi akses terbatas untuk memantau dan mengecek status undangan resmi dan disposisi digital yang dikirim dan diterima melalui sistem ini. Dalam praktiknya, mahasiswa tidak hanya berinteraksi dengan fitur teknis, tetapi juga memahami alur birokrasi digital dan manajemen arsip elektronik.

Kemampuan ini menjadi salah satu keunggulan yang tidak hanya relevan di lingkungan pemerintahan, tetapi juga dalam dunia kerja modern yang semakin terdigitalisasi. Mahasiswa belajar bahwa teknologi bukan sekadar alat bantu, melainkan juga medium komunikasi dan pengambilan keputusan yang penting di sektor publik.

### 3. Dokumentasi Kegiatan Resmi dan Publikasi

Mahasiswa turut serta dalam kegiatan dokumentasi acara-acara resmi yang diselenggarakan Dinas Pendidikan. Mereka melakukan peliputan sederhana, mengambil dokumentasi foto dan video, serta membantu menyusun laporan kegiatan secara ringkas. Aktivitas ini sangat sesuai dengan kompetensi dasar mahasiswa KPI dalam bidang jurnalistik, peliputan, dan dokumentasi media publik.

Keterlibatan ini juga memberi ruang bagi mahasiswa untuk berlatih menyusun narasi informasi resmi yang bisa dikonsumsi publik. Beberapa dokumentasi juga dipakai oleh dinas untuk laporan internal maupun unggahan media sosial resmi, sehingga mahasiswa memiliki peran nyata dalam membangun citra lembaga melalui komunikasi visual dan tertulis.

### 4. Pelayanan di Meja Resepsionis dan Interaksi Publik

Dalam tugas pelayanan resepsionis, mahasiswa diberikan tanggung jawab untuk menerima tamu, memberikan informasi awal, serta mengarahkan tamu kepada bagian terkait. Pengalaman ini menumbuhkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa, karena mereka dituntut untuk sigap, ramah, dan memahami protokol pelayanan publik.

Mahasiswa dilatih untuk menjawab pertanyaan dengan tepat, mengelola antrean, serta menyampaikan informasi yang akurat kepada masyarakat yang datang ke kantor dinas. Hal ini merupakan bagian dari pelatihan soft skill yang sangat berharga dalam dunia kerja berbasis pelayanan.

### 5. Keterlibatan dalam Apel dan Budaya Kerja Instansi

Selama masa pengabdian, mahasiswa juga mengikuti apel mingguan bersama seluruh pegawai Dinas Pendidikan. Kegiatan ini bukan sekadar formalitas, melainkan ruang penting untuk mengenalkan budaya kerja pemerintahan kepada mahasiswa. Dalam apel, disampaikan arahan kerja mingguan, evaluasi kerja, dan pembinaan kepegawaian.

Melalui keikutsertaan dalam forum tersebut, mahasiswa belajar mengenai ritme kerja lembaga publik, pola komunikasi vertikal antara pimpinan dan staf, serta nilai-nilai kedisiplinan, tanggung jawab, dan kolegialitas yang menjadi bagian integral dari etos kerja birokrasi.

#### 6. Dampak Pengabdian Terhadap Mahasiswa dan Instansi

Dampak positif dari pengabdian ini dirasakan oleh dua pihak: mahasiswa dan instansi mitra. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana pembelajaran langsung yang memperkuat kesiapan menghadapi dunia kerja. Mereka memperoleh pemahaman praktis mengenai tata kelola birokrasi, penggunaan teknologi administrasi, serta praktik komunikasi publik.

Sementara itu, pihak Dinas Pendidikan menyambut baik keberadaan mahasiswa karena dapat membantu meringankan beban pekerjaan administratif dan mendukung dokumentasi kegiatan instansi. Interaksi antara staf dinas dan mahasiswa juga menjadi ruang kolaborasi lintas generasi yang memperkaya dinamika kerja lembaga.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini telah memberikan pengalaman bermakna yang memperluas wawasan mahasiswa tentang peran komunikasi dalam sistem pelayanan publik serta memperkuat keterampilan teknis dan sosial yang relevan dengan bidang studi mereka.

#### Pembahasan

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru memberikan bukti nyata bahwa kegiatan akademik yang bersentuhan langsung dengan lapangan mampu

memperkuat pemahaman teoretis dan membentuk kompetensi profesional yang esensial. Hasil-hasil yang telah dicapai mencerminkan relevansi antara teori komunikasi organisasi, penerapan teknologi informasi publik, dan penguatan soft skill mahasiswa melalui proses pembelajaran kontekstual.

#### 1. Interpretasi Hasil: Penguatan Kapasitas Mahasiswa Melalui Pengalaman Langsung

Kegiatan administratif seperti pengelolaan surat masuk, surat keluar, hingga penggunaan aplikasi Srikandi merupakan aktivitas yang selama ini dipahami mahasiswa hanya melalui pendekatan teori di kelas. Namun, melalui pengabdian ini, mahasiswa merasakan secara langsung dinamika kerja administratif, tantangan komunikasi antarunit, dan pentingnya sistem dokumentasi yang tertata. Dengan demikian, pengabdian ini berfungsi sebagai wahana transformasi antara pengetahuan (know-what) dan keterampilan (know-how).

Teori experiential learning yang dikemukakan oleh David Kolb (1984) sangat relevan dalam menjelaskan keberhasilan kegiatan ini. Mahasiswa tidak hanya belajar dari instruksi verbal, tetapi juga dari pengalaman konkret, yang kemudian mereka refleksikan dan gunakan untuk menyusun pemahaman baru. Misalnya, keterlibatan dalam tugas resepsionis mengasah kemampuan komunikasi interpersonal dan pelayanan prima yang selama ini hanya dikenal melalui konsep-konsep dalam buku teks.

#### 2. Komunikasi Organisasi dan Adaptasi Mahasiswa dalam Struktur Birokrasi

Salah satu capaian penting dari pengabdian ini adalah kemampuan mahasiswa untuk beradaptasi dengan struktur birokrasi pemerintah yang memiliki sistem komunikasi formal dan hirarkis. Berdasarkan teori komunikasi organisasi oleh Goldhaber (1993), komunikasi dalam lembaga publik mengalir dalam pola vertikal, horizontal, dan diagonal yang sangat tergantung pada peran dan posisi pelaku komunikasi. Mahasiswa yang sebelumnya terbiasa dengan lingkungan akademik yang fleksibel harus menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang teratur, protokol komunikasi formal, serta norma-norma profesional yang berlaku.

Adaptasi ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian mampu memperkuat ketahanan profesional dan kecakapan kerja mahasiswa. Tidak hanya itu, interaksi lintas generasi antara mahasiswa dan pegawai negeri sipil senior menjadi ruang pertukaran pengetahuan dan budaya kerja yang produktif. Mahasiswa belajar dari praktik kerja nyata, sementara instansi mendapatkan perspektif baru dari generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi dan media digital.

### 3. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mahasiswa mampu memanfaatkan dan memahami aplikasi Srikandi dengan cukup baik. Keberhasilan ini menggarisbawahi pentingnya literasi digital sebagai bagian dari kompetensi utama lulusan perguruan tinggi di era digital. Aplikasi Srikandi yang dirancang untuk mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) membutuhkan pemahaman teknis sekaligus etika pengarsipan yang baik.

Dalam konteks ini, mahasiswa mengalami proses pembelajaran yang bersifat hands-on, mengoperasikan sistem, mengamati alur informasi, dan menilai efektivitas sistem tersebut dari sisi pengguna. Hal ini sesuai dengan temuan Nuraini & Yusuf (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam birokrasi sangat bergantung pada pelatihan pengguna dan adaptasi budaya kerja. Mahasiswa juga mengalami bagaimana sistem digital dapat mempercepat proses kerja sekaligus menuntut ketelitian dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas.

### 4. Perbandingan dengan Studi Sebelumnya

Jika dibandingkan dengan studi pengabdian mahasiswa lain di institusi pemerintah, hasil kegiatan ini memiliki kemiripan dan juga keunikan tersendiri. Penelitian oleh Harahap et al. (2020) di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Medan misalnya, menunjukkan bahwa mahasiswa sering kali mengalami keterkejutan budaya saat pertama kali menghadapi

lingkungan birokrasi yang disiplin dan teknokratis. Namun, setelah menjalani proses adaptasi, mereka justru mendapatkan keterampilan baru dalam mengelola informasi dan berkomunikasi secara formal.

Dalam kasus di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru, mahasiswa tidak hanya mengikuti prosedur kerja, tetapi juga terlibat dalam dokumentasi visual dan komunikasi publik. Hal ini menambahkan dimensi tambahan yang tidak selalu ditemukan dalam kegiatan pengabdian lain, yakni pengembangan kompetensi visual, jurnalistik, dan desain komunikasi. Ini sangat sesuai dengan profil lulusan KPI yang diarahkan untuk memiliki kemampuan literasi media dan komunikasi strategis.

#### 5. Dampak dan Implikasi: Membangun Sinergi antara Kampus dan Birokrasi

Kegiatan ini juga menimbulkan dampak sistemik yang positif, tidak hanya bagi mahasiswa tetapi juga bagi instansi mitra. Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru memperoleh tenaga bantuan administratif yang cekatan dan terbiasa dengan media digital. Mahasiswa, di sisi lain, mendapatkan ruang belajar yang nyata, yang tidak bisa digantikan dengan simulasi di kelas. Kerja sama ini menjadi model penguatan sinergi antara kampus dan birokrasi, di mana keduanya saling melengkapi dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang unggul.

Dalam jangka panjang, kegiatan seperti ini membuka peluang bagi pengembangan program kerja sama berkelanjutan yang berbasis pada kebutuhan instansi dan kurikulum akademik. Perguruan tinggi dapat menjadikan hasil pengabdian sebagai dasar untuk merancang kurikulum adaptif, sementara instansi pemerintah mendapatkan manfaat dari energi intelektual dan inovatif mahasiswa.

#### Kesimpulan dan Rekomendasi

##### Kesimpulan Utama

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Antasari Banjarmasin di Dinas Pendidikan Kota



Banjarbaru menunjukkan bahwa pengalaman langsung dalam lingkungan birokrasi pemerintahan mampu memperkuat integrasi antara pengetahuan teoretis dan keterampilan praktis mahasiswa. Melalui pelibatan aktif dalam kegiatan administratif, mulai dari pengelolaan surat, pemanfaatan aplikasi Srikandi, dokumentasi kegiatan, hingga pelayanan publik, mahasiswa memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dinamika komunikasi organisasi, penggunaan teknologi informasi dalam sektor publik, serta nilai-nilai profesionalisme kerja.

Hasil pengabdian ini menegaskan bahwa mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pelajar yang adaptif, reflektif, dan kolaboratif. Keberhasilan kegiatan ini turut memperkuat keyakinan bahwa pengabdian kepada masyarakat merupakan media strategis untuk mempertemukan dunia akademik dengan dunia kerja secara nyata dan produktif. Sinergi yang terjalin antara pihak kampus dan instansi mitra menjadi model ideal dalam penguatan kompetensi mahasiswa dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### Keterbatasan Kegiatan

Meski kegiatan ini berjalan dengan baik, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, durasi pengabdian yang relatif singkat (sekitar enam minggu) membatasi ruang eksplorasi mahasiswa terhadap isu-isu struktural dan strategis dalam manajemen organisasi. Kedua, belum semua mahasiswa memiliki kesiapan awal dalam penguasaan aplikasi digital, sehingga diperlukan waktu adaptasi tambahan. Ketiga, karena fokus kegiatan lebih kepada kerja administratif, aspek komunikasi publik dan kampanye literasi yang menjadi kekhasan Program Studi KPI belum tergarap secara optimal.

#### Rekomendasi untuk Kegiatan Lanjutan

Berdasarkan refleksi dari kegiatan ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan untuk pengembangan program pengabdian berikutnya:

1. Pembekalan Teknis Pra-Terjun

Sebaiknya dilakukan pelatihan awal mengenai penggunaan aplikasi pemerintahan seperti Srikandi, etika kerja birokrasi, serta prosedur komunikasi formal agar mahasiswa lebih siap secara teknis dan mental sejak hari pertama pelaksanaan pengabdian.

2. Perpanjangan Waktu Pelaksanaan

Durasi kegiatan idealnya diperpanjang hingga minimal dua bulan atau delapan minggu, agar mahasiswa memiliki waktu cukup untuk memahami konteks kerja, membangun relasi, serta berkontribusi pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan strategis.

3. Diversifikasi Tugas dan Penguatan Peran Komunikasi Publik

Mahasiswa dapat diberikan ruang untuk mengembangkan konten komunikasi publik, seperti kampanye pendidikan, publikasi kegiatan dinas di media sosial, atau pelatihan internal tentang literasi media. Ini sejalan dengan kompetensi utama Program Studi KPI.

4. Evaluasi Kolaboratif dan Berkelanjutan

Evaluasi kegiatan hendaknya melibatkan tidak hanya supervisor lapangan dan dosen pembimbing, tetapi juga mahasiswa dan pemangku kepentingan di instansi mitra, agar tercipta perbaikan program yang lebih komprehensif dan relevan dari waktu ke waktu.

Dengan mempertimbangkan hasil dan pembelajaran dari kegiatan ini, pengabdian kepada masyarakat dapat terus dikembangkan sebagai laboratorium sosial yang strategis, sekaligus ruang pembentukan identitas profesional mahasiswa KPI sebagai komunikator yang tidak hanya kompeten dalam teori, tetapi juga tangguh dalam praktik.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication: Foundations for human resource development* (6th ed.). Dubuque, IA: Brown & Benchmark.
- Gouran, D. S., & Hirokawa, R. Y. (1983). *Effective decision making in groups: A practical guide*. Glenview: Scott, Foresman.
- Harahap, R. A., Siregar, H. I., & Lubis, A. H. (2020). Peran mahasiswa dalam pengelolaan arsip digital di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 15–24.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Nuraini, D., & Yusuf, M. (2022). Efektivitas implementasi aplikasi Srikandi dalam pengelolaan arsip digital pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 67–78.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Sari, M., & Lestari, D. (2021). Pengaruh kegiatan pengabdian kepada masyarakat terhadap keterampilan kerja mahasiswa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(2), 145–154.
- Wardhani, S. R. (2023). Digitalisasi administrasi publik melalui aplikasi Srikandi: Studi kasus di Kabupaten Sleman. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 3(1), 22–31.