



## Pelatihan *Troubleshooting Computer* Pada Perangkat Kelurahan Dalam Peningkatan Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat

<sup>1)</sup>Asep Syaputra, <sup>2)</sup>Iskandar Sulaini

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Informatika; Sekolah Tinggi Teknologi Pagaralam (STTP) Jl. M. Siagim No.75 Kel. Karang Dalo, Dempo Tengah, Kota Pagar Alam Telp/Fax: (0730) 621916

e-mail: <sup>1)</sup>asepsyaputra68@gmail.com, <sup>2)</sup>kandarkite@gmail.com

### Abstrak

*Perkembangan teknologi berdampak pada pembentukan kondisi untuk sistem yang baik. Perusahaan publik dan perusahaan swasta berlomba-lomba menciptakan lingkungan kerja dan persaingan memperebutkan SDM yang dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan. Saat menggunakan teknologi, bisa dipastikan akan ada masalah saat digunakan Perangkat keras atau perangkat lunak. Kelurahan Karang Dalo memiliki 13 perangkat Kelurahan, diantara semua perangkat Kelurahan yang ada, hanya sedikit orang yang dapat mengoperasikan dan mengatasi troubleshooting komputer. Situasi ini secara tidak langsung dampaknya pada proses pelayanan tidak maksimal. Dengan adanya permasalahan tersebut hingga perlu diselenggarakan pelatihan *Troubleshooting computer* baik perangkat keras ataupun perangkat lunak bagi pegawai Kelurahan untuk meningkatkan kemampuan pengoperasian komputer khususnya pada Kelurahan Karang Dalo Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam.*

**Kata kunci**— *Troubleshooting komputer, Pelayanan, Kelurahan*

### 1. PENDAHULUAN.

Pada masa digital saat ini, teknologi bisa dikatakan menjadi sebuah kebutuhan manusia modern yang mendasar [1]. *Personal Computer* ialah salah satu perlengkapan yang berteknologi maju, didalamnya ada berbagai berbagai fitur yang bisa membantu kinerja seorang dalam menyelesaikan suatu perkara dan menjadikan aktivitas manusia lebih efisien serta efektif untuk mendapatkan informasi [2]. Perihal ini berakibat pada terjadinya budaya warga yang tergantung pada teknologi. Lebih luas lagi diisyaratkan dengan terdapatnya kebutuhan dari lembaga, baik industri negara ataupun swasta untuk menghasilkan area kerja beserta sumber daya manusia yang sanggup menggunakan teknologi [3]. Selaku salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja pada Kelurahan Karang Dalo.

Kelurahan Karang Dalo memiliki aparat kelurahan sebanyak 12 orang, dimana dari keseluruhan perangkat kelurahan yang ada, menggunakan komputer untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat di area Karang Dalo. Setiap komputer akan mengalami trouble karna pemakaian, disini perangkat keras maupun perangkat lunak. Begitu pula pada perangkat desa sawojajar. apabila hal tersebut terjadi, perangkat desa akan membawa komputer kepada penyedia layanan service komputer yang mempunyai jarak tempuh  $\pm 17$  km dan akan memakan waktu yang lama. Keadaan tersebut bisa menimbulkan pelayanan warga di Kelurahan Karang Dalo berjalan kurang optimal, Oleh sebab itu perlu diselenggarakan pelatihan *troubleshooting* untuk perangkat Kelurahan supaya bisa melaksanakan *troubleshooting PC* secara mandiri. Dengan penguasaan *troubleshooting* secara mandiri, maka akan lebih meningkatkan pelayanan perangkat Kelurahan terhadap masyarakat Kelurahan Karang Dalo.

Komputer adalah alat bantu yang tergolong penting saat ini, kita ambil salah satu contoh pada kegiatan perkantoran, tentunya dengan adanya komputer maka pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Sebagai pengguna atau pemakai komputer tentunya kita juga pernah mengalami masalah dengan komputer [4]. Hal tersebut dapat disebabkan dengan adanya

ketidaksesuaian dari komponen dasar komputer itu sendiri yang biasanya berkaitan dengan *Software* (perangkat lunak atau aplikasinya), *Hardware* (perangkat keras) atau *Brainware* (si pemakai komputer) [5].

Dalam dunia komputer, segala sesuatu masalah yang berhubungan dengan komputer disebut *Troubleshooting* dan timbulnya masalah dalam komputer tentu ada sebabnya [6]. Pada kesempatan ini kita akan sedikit belajar untuk mendeteksi masalah pada komputer Anda terutama yang berhubungan dengan *Hardware*. Untuk permasalahan dengan *Software* sebaiknya Anda lakukan pendeteksian sederhana dahulu seperti pemeriksaan *file-file* yang berhubungan dengan *Software* atau spesifikasi permintaan (*requirement*) dari *Software* [7]. Apabila permasalahannya cukup rumit, sebaiknya Anda *install* ulang saja *Software* tersebut, karena akan terlalu rumit untuk memperbaiki sebuah *Software*.

## 2. METODE

Kegiatan pelatihan *Troubleshooting Computer* dilakukan satu hari untuk perangkat Kelurahan, workshop dilakukan dengan cara. Metodologi yang digunakan pada pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini yakni menyimak (menonton) bersama, membaca bersama (modul pelatihan), memahami *tools* aplikasi (*Software*) dan berinteraksi secara langsung (Aplikatif) dengan bagian komputer untuk melakukan *maintenance* pada komputer yang terjadi *trouble* secara langsung sehingga peserta memiliki pemahaman yang baik.

### 2.1. Pengabdian (PkM)

Kegiatan Pengabdian masyarakat (PkM) suatu kegiatan bertujuan membantu masyarakat tertentu di beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan apapun. Secara umum program ini dirancang untuk memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat, khususnya dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan negara [8]. Kegiatan Pengabdian Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Bentuk kegiatan Pengabdian Masyarakat, berupa: Bakti Sosial dan Mengajar. Tujuan Pengabdian Masyarakat di Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Memberi pemecahan bersumber pada kajian akademik atas kebutuhan, tantangan ataupun perkara dialami warga, baik secara langsung ataupun tidak langsung.
2. Meningkatkan inovasi teknologi untuk mendorong pembangunan ekonomi Indonesia dengan melakukan komersialisasi hasil penelitian;
3. Melakukan kegiatan mampu menyetarakan semua golongan masyarakat tersisih secara ekonomi, politik, sosial dan budaya;
4. Melakukan alih teknologi, ilmu, dan seni kepada masyarakat untuk pengembangan martabat manusia dan kelestarian sumber daya alam.

### 2.2. Teknologi Informasi.

Teknologi Informasi (TI) asal berdasarkan istilah *Information Technology*. *Technology* menurut Kamus *Advanced Learner's Dictionary of Current English* yaitu penerapan pengetahuan secara sistematis dalam tugas mudah pada suatu industri. Sementara, Sulisty-Basuki menyatakan Teknologi diartikan menjadi aplikasi ilmu, sinonim menggunakan ilmu terapan. Kata Informasi dalam *Oxford Advanced Learners's Dictionary of Current English*, diartikan sesuatu diberitahukan, pengetahuan & berita. Sedang Ilmu Informasi, istilah "Informasi", "pengetahuan", dan "berita" dibedakan [1]. Menurut data Teskey, yang merupakan hasil pengamatan langsung terhadap peristiwa, merupakan simbol yang mewakili suatu objek atau konsep di dunia nyata dan diberi makna tertentu; informasi adalah kumpulan data terstruktur yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Arifin mengatakan, saat ini berita merupakan informasi menarik dan penting yang belum pernah didengar oleh siapapun. Informasi adalah alat standar untuk mendukung dan meningkatkan kegiatan ilmiah. Budaya dan teknologi. Pengetahuan adalah apa yang digunakan orang untuk memahami dunia yang dapat diubah berdasarkan informasi yang diterima. Dalam laporan ini, informasi secara singkat didefinisikan sebagai setiap data, fakta, dan pengetahuan yang dikirimkan kepada orang lain dalam berbagai cara dalam bentuk teks dan gambar dan suara [9].

Teknologi informasi, istilah baru ini merupakan terjemahan dari teknologi informasi bagi kebanyakan orang. Teknologi informasi identik dengan "teknologi baru" karena berkaitan erat dengan mesin mikroprosesor seperti mikrokomputer dan alat kerja otomatis seperti alat pengolahan kata. Yaitu, Komite Penasihat Penelitian dan Pengembangan Terapan Inggris, yang mencakup bidang sains, teknologi dan teknologi, serta metode manajemen untuk mengelola dan memproses informasi, penerapan bidang dan metode ini, komputer dan interaksinya. Orang dan mesin yang

terkait dengan masalah sosial ekonomi dan budaya. Sebenarnya teknologi informasi memiliki banyak definisi, sehingga *Macmillan Dictionary of Computing and Personal Communication* memiliki empat halaman yang menjelaskan tentang teknologi informasi [10].

### 2.3. *Troubleshooting Computer*

*Troubleshooting Computer* adalah mencari penyebab masalah secara sistematis untuk memecahkan masalah dan menghilangkan kemungkinan penyebab masalah. Pemecahan masalah banyak digunakan di berbagai bidang seperti komputer, manajemen sistem, elektronik dan listrik. Dalam dunia komputasi, segala sesuatu yang berhubungan dengan komputer disebut *troubleshooting*. Jika Anda memiliki masalah *software*, sebaiknya lakukan tes sederhana terlebih dahulu, seperti Periksa *file* terkait *software* atau tanyakan tentang spesifikasi (persyaratan) *software*. Jika masalahnya cukup rumit, Anda hanya perlu menginstal ulang perangkat lunak, karena memperbaiki perangkat lunak terlalu sulit [11].

### 2.4. Pre & Pos Tes

Pre-test adalah jenis pertanyaan yang diajukan pengajar kepada peserta sebelum kursus atau buku teks dimulai. Pertanyaannya adalah materi (materi baru) apa yang diajarkan hari itu. Pertanyaan ini biasanya dilontarkan oleh pengajar pada awal kursus pelatihan. Tes dilakukan untuk mengetahui apakah salah satu peserta sudah mengetahui topik. Pre-test juga dapat diartikan sebagai latihan untuk menilai tingkat pengetahuan peserta terhadap materi yang ditampilkan. Pre-test dilakukan sebelum kegiatan pelatihan dikomunikasikan. Pre-test dirancang untuk mengetahui kemampuan awal peserta terkait dengan materi yang diberikan. Setelah memahami keterampilan awal siswa tersebut, pengajar dapat memutuskan bagaimana menyajikan materi yang akan diolah nanti.

Pertanyaan diserahkan setelah kursus/materi diserahkan. Singkatnya, jika materi pembelajaran disampaikan pada hari yang sama pengajar melakukan tes ulang untuk melihat apakah peserta memahami materi baru, tes akhir adalah nilai akhir. Kursus itu diajarkan hari itu. Manfaat dari ulasan ini adalah untuk memberi Anda gambaran tentang keterampilan yang akan Anda peroleh setelah menyelesaikan kursus. Bandingkan hasil post-test ini dengan hasil pre-test untuk memahami efek atau dampak dari pelatihan yang diberikan, dan pada saat yang sama, Anda dapat melihat dimana sebagian besar peserta masih belum memahami materi pelatihan.

### 2.5. Penyelesaian Masalah

Dalam hal ini penyelesaian masalah sesuai dengan masalah yang sedang dialami oleh perangkat Kelurahan saat ini, maka perlu dilakukan *troubleshooting computer*, ini diyakini bisa menambah softskills dan kepercayaan diri Perangkat Kelurahan Karang Dalo sehingga tidak hanya masalah atau pelajaran umum saja yang dipahaminya tetapi mendapat pelajaran tambahan dalam menghadapi perkembangan zaman terlebih dalam hal pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

## 3. PEMBAHASAN DAN HASIL

### 3.1. Realisasi & Pemecahan Masalah.

Realisasi dan pemecahan permasalahan yang dihadapi Perangkat Kelurahan Karang Dalo dalam hal mengetahui permasalahan yang ada pada komputer, sehingga tidak akan menghambat dalam pelayanan terhadap masyarakat, dalam hal ini menambah softskills berarti menambah pemahaman dibidang *troubleshooting computer*, dilakukan dengan mengadakan pelatihan bekerja sama dengan civitas akademika STTP yang sedang melaksanakan pengabdian untuk melakukan pelatihan dengan rincian kegiatan sebagai berikut: Pertama, dilaksanakan pre tes pada awal training untuk mengarahkan & memberi gambaran pada narasumber mengenai arah penyampaian materi training sehingga materi yang disampaikan adalah sah-h Sah materi yang diharapkan dari peserta training. Kedua, Pengantar *troubleshooting computer* Merupakan penjelasan awal mengenai *hardware & software* sistem PC yang biasanya gampang terjadi kasus ini adalah penerangan awal mengenai *troubleshooting* yang terjadi dalam sistem personal komputer. Ketiga Praktek, dalam bagian ini adalah bagian dimana murid peserta sehabis mengetahui & tahu mengenai *troubleshooting*, tahu secara pribadi tips & trik *troubleshooting* menggunakan mengenal keadaan atau insiden yang memungkinkan waktu terdapat *error* dalam personal komputer, waktu terjadi *crash, error, damage & kesalahan* lain yg menciptakan personal komputer nir berjalan. Keempat pos test, dilakukan narasumber dalam waktu sehabis training terselesaikan dilaksanakan & berhasil, pos test dilakukan buat melengkap rasa keyakinan, atau lebih memantapkan rasa keyakinan bila training

berjalan menggunakan lancar & semua peserta menyerap materi menggunakan baik & sinkron menggunakan yg dibutuhkan sang terlaksananya training ini. Maka berdasarkan cara penyelesaian masalah yang dijadikan acuan, maka berikut merupakan langkah-langkah pelaksanaan pengabdian yang sudah dilakukan dan dilaksanakan secara berurut sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Kegiatan

Waktu	Materi	Penyaji
08.00 - 09.00	Pendahuluan dan Pengantar <i>Troubleshooting Computer</i> (pengenalan <i>software &amp; hardware</i> ).	Asep Syaputra
09.00 - 09.30	Pre-test.	
09.30 - 12.00	Pengantar troubleshooting dasar yang ada pada komputer dan mengenali teknik analisa serta penyelesaian sesuai permasalahan.	
12.00 - 12.30	Ishoma.	
12.30 - 13.00	Instalasi Sistem Operasi	
13.00 - 14.30	Post-test	

Berdasarkan tabel 1, kegiatan yang dilaksanakan benar-benar terencana dan mengikuti aturan tertentu sesuai arahan dan pembekalan yang dilakukan LPPM sebelum penerjunan ke lapangan bahwa seluruh kegiatan yang dilakukan harus mengikuti aturan dan menggunakan metode yang jelas, agar kegiatan pengabdian berjalan dengan baik, dan memiliki perencanaan yang jelas, terukur dan terkontrol. Berdasarkan hal tersebut, pelatihan dimulai dengan pengukuran yaitu dengan pre tes diakhiri dengan pengukuran juga yaitu *pos test*. Sehingga pelaksanaan kegiatan pelatihan benar-benar terlaksana berdasarkan pengawasan dan pengendalian yang baik. Sehingga *output* yang dihasilkan juga benar-benar baik, ini dilakukan karena pelaksanaan pengabdian menjadi ukuran dan citra STTP didepan masyarakat, desa binaan, kelompok binaan atau instansi binaan. Agar manfaat pelatihan bisa dirasakan oleh masyarakat. Tentu harapan akhirnya dari sini menumbuhkan rasa percaya kepada sistem pendidikan dan STTP secara umum sehingga menambah calon peserta training yang masuk atau yang kuliah di STTP.



Gambar 1. Penjelasan *Hardware*



Gambar 2. Teknik *Troubleshooting*

#### 4. KESIMPULAN

Dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini yang dilakukan pada Pegawai Kelurahan dengan tujuan melatih peserta dalam melakukan *maintenance* dan *troubleshooting* sistem komputer didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Menambah softskills anggota Pegawai Kelurahan dalam bidang *maintenance* dan *troubleshooting* sistem komputer menjadi lebih baik.
- b. Meningkatnya rasa kepercayaan diri Pegawai Kelurahan dengan kemampuannya ketika menghadapi permasalahan komputer yang ada pada kantor Kelurahan, karena pemahamannya dalam teknologi yang aplikatif.
- c. Sangat membantu pegawai Kkelurahan terhadap suatu aplikasi tertentu dalam *maintenance*, sehingga diharapkan tidak akan ada lagi kendala terhadap komputer yang digunakan pada kantor Kelurahan yang berdampak pada pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

## 5. SARAN

Maka sesuai pengalaman yang dilihat dan dirasakan penulis (pengabdi) saat melakukan pengabdian (PkM) ini maka, penulis dalam hal ini bisa memberikan saran:

- a. Memperbanyak tempat pengabdian.
- b. Memperpanjang waktu pengabdian.
- c. Memperbanyak pengabdi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih LPPM STTP, Pengurus dan semua jajaran Kelurahan Karang Dalo , terima kasih peserta pelatihan yang dengan giat belajar dan mengikuti semua alur pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Syaputra and D. Stiadi, "Pemanfaatan Mikrotik Untuk Jaringan Hotspot Dengan Sistem Voucher Pada Desa Ujanmas Kota Pagar Alam," *J. Inform. dan Rekayasa Elektron.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–186, 2020.
- [2] A. Syaputra, "Pelatihan Maintenance Komputer Pada Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Kota Pagar Alam," *NGABDIMAS*, vol. 3, no. 2, pp. 75–81, 2020.
- [3] L. Parinduri *et al.*, *Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [4] A. R. I. IRAWAN, "Knowledge Management System Troubleshooting Komputer Menggunakan Sesi Model: Studi Kasus Divisi IT Deza Computer," *Fakt. Exacta*, vol. 9, no. 4, pp. 353–365, 2017.
- [5] C. Purnama and M. M. SE, "Sistem Informasi Manajemen," *Mojokerto Penerbit Insa. Glob. Tersedia secara online juga di [http://dosen.stie-alanwar.ac.id/file/content/2018/04/chamdan\\_Purnama\\_sistem\\_informasi\\_manajemen](http://dosen.stie-alanwar.ac.id/file/content/2018/04/chamdan_Purnama_sistem_informasi_manajemen) [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indones. 15 Januari 2018]*, 2016.
- [6] M. H. Batubara, M. Mesran, A. H. Sihite, and I. Saputra, "Aplikasi Pembelajaran Teknik Mesin Otomotif Kendaraan Ringan Dengan Metode Computer Assisted Instruction (Studi Kasus: SMK Swasta Karya Pendidik)," *Inf. dan Teknol. Ilm.*, vol. 4, no. 3, 2017.
- [7] E. P. A. Akhmad, "Pengembangan Sistem Informasi Pengendalian Barang Alat Tulis Kantor di Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya," *J. Apl. Pelayaran dan Kepelabuhanan*, vol. 6, no. 1, pp. 15–24, 2018.
- [8] S. Saraka, "Kewirausahaan Pendidikan Bahasa Inggris Berbasis Pendidikan Luar Sekolah." Relasi Inti Media, 2020.
- [9] A. Syaputra, "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 2, pp. 379–388, 2021.
- [10] Y. Mukti, "Pelatihan Maintenance Komputer SMAN Pagar Gunung," *NGABDIMAS*, vol. 1, no. 1, pp. 47–51, 2018.
- [11] S. Haryati, H. Heldalina, M. S. Pebriadi, and B. Sabella, "Pelatihan Instalasi Windows dan Troubleshooting Komputer/Laptop pada Siswa SMA Negeri 2 Banjarmasin," *ARSY J. Apl. Ris. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 87–91, 2021.