

Pelatihan dan Pendampingan Tata Kelola Website Perusahaan Outsourcing untuk Peningkatan Kapasitas Digital Operator Admin

Yanuangga Galahartlambang^{1*}, Titik Khotiah², Ilham Basri K³, Abdul Ghoffar⁴

¹⁻⁴ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, Indonesia

email: yanuangga.id@gmail.com¹

Article Info :

Received:

18-12-2025

Revised:

10-01-2025

Accepted:

2-01-2026

Abstract

This community service activity focuses on training and mentoring website management to improve the digital capacity of administrative operators at PT. Produktif Citrasukses, an outsourcing service company that manages the website www.diklatsatpam.com. This program is designed as a response to the gap between the quality of operational services and the limitations of human resource competencies in managing digital assets effectively. Initial assessments showed that the website was not being optimally utilized as a strategic communication medium due to inconsistent content management, a lack of governance standards, and the technical and managerial limitations of operators. The training program was implemented through hands-on practice covering the management of the main page, company profiles, news publications, gallery organization, and website theme customization. The evaluation results showed an increase in operator competence in content updates, more structured information presentation, and better visual consistency. This program also increased managerial awareness of the strategic role of websites in strengthening professionalism and public trust, as well as supporting the digital transformation of outsourcing service organizations.

Keywords : Website Governance, Digital Capacity, Outsourcing Services, Administrative Operators, Community Service.

Abstrak

Kegiatan layanan masyarakat ini berfokus pada pelatihan dan pembimbingan tata kelola website untuk meningkatkan kapasitas digital operator administratif di PT. Produktif Citrasukses, sebuah perusahaan jasa outsourcing yang mengelola website www.diklatsatpam.com. Program ini dirancang sebagai respons terhadap kesenjangan antara kualitas layanan operasional dan keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola aset digital secara efektif. Penilaian awal menunjukkan bahwa situs web belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media komunikasi strategis akibat pengelolaan konten yang tidak konsisten, kurangnya standar tata kelola, serta keterbatasan kemampuan teknis dan manajerial operator. Program pelatihan dilaksanakan melalui praktik langsung yang mencakup pengelolaan halaman utama, profil perusahaan, publikasi berita, pengorganisasian galeri, dan penyesuaian tema situs web. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kompetensi operator dalam pembaruan konten, penyajian informasi yang lebih terstruktur, dan konsistensi visual yang lebih baik. Program ini juga meningkatkan kesadaran manajerial tentang peran strategis situs web dalam memperkuat profesionalisme dan kepercayaan publik, serta mendukung transformasi digital organisasi layanan outsourcing.

Keywords : Tata Kelola Situs Web, Kapasitas Digital, Layanan Outsourcing, Operator Administrasi, Layanan Masyarakat.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Transformasi digital yang berkembang pesat pada sektor jasa mendorong perusahaan outsourcing untuk memperkuat kapasitas pengelolaan informasi dan layanan berbasis web yang semakin menjadi kebutuhan utama dalam proses operasional perusahaan. Perkembangan infrastruktur telekomunikasi nasional yang menunjukkan peningkatan signifikan turut memperluas akses terhadap teknologi digital, sehingga menuntut perusahaan untuk memiliki tata kelola website yang lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Badan Pusat Statistik, 2023). Peningkatan penetrasi digital di tingkat masyarakat juga tercermin dari indeks kemampuan digital nasional yang menunjukkan kemajuan dalam

aspek keterampilan dan penggunaan teknologi, yang membuat kesiapan perusahaan untuk beradaptasi semakin penting (BPSDM Kominfo, 2023; Satu Data KOMDIGI, 2023). Perusahaan outsourcing seperti PT Produktif Citrasukses membutuhkan penguatan kapasitas admin sebagai operator website agar dapat menjalankan proses informasi secara profesional dan sejalan dengan tuntutan era digital (Produktif Citrasukses, 2021).

Pengelolaan website perusahaan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menuntut pemahaman mendalam terhadap standar keamanan informasi yang telah ditetapkan oleh lembaga nasional guna menjamin integritas dan keselamatan data. Regulasi terkait tata kelola keamanan informasi pada sistem elektronik telah disusun secara komprehensif untuk memastikan bahwa organisasi, termasuk sektor jasa, menerapkan protokol yang aman dan sesuai ketentuan (Badan Siber dan Sandi Negara, 2021). Penerapan pedoman keamanan aplikasi berbasis web menegaskan pentingnya kontrol akses, pemeliharaan sistem, dan mitigasi risiko siber yang menjadi tanggung jawab pengelola website (Badan Siber dan Sandi Negara, 2019). Hal tersebut menuntut operator admin untuk memiliki kompetensi teknis yang memadai agar operasional digital perusahaan dapat berlangsung aman dan stabil.

Peningkatan kapasitas digital operator admin perlu dilakukan secara terarah karena banyak temuan menunjukkan bahwa organisasi sering menghadapi kendala dalam tata kelola data akibat kurangnya keterampilan teknis yang terstandarisasi. Analisis terhadap repositori digital menunjukkan bahwa kelemahan dalam manajemen data dapat menyebabkan rendahnya akurasi informasi dan kendala dalam pengembangan sistem digital secara menyeluruh (Anwary & Rozanti, 2024). Kasus terkait etika profesi dalam perlindungan informasi pun menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menjaga keandalan sistem teknologi (Anugrah et al., 2025). Pelatihan dan pendampingan menjadi metode efektif untuk memastikan operator admin mampu memenuhi standar teknis yang dibutuhkan perusahaan.

Kegiatan pelatihan berbasis praktik telah terbukti meningkatkan kemampuan pengelola website dalam memahami fitur, struktur kerja sistem, dan tanggung jawab administratif yang terkait dengan publikasi informasi secara digital. Penelitian pengabdian menunjukkan bahwa peserta yang mengikuti pelatihan admin website mengalami peningkatan keterampilan signifikan, terutama dalam pengoperasian menu konten, pengaturan tampilan, dan manajemen data (Budiarto, 2022). Praktik serupa pada pengelolaan arsip digital di berbagai lembaga juga memberikan hasil positif dalam meningkatkan literasi digital peserta pelatihan (Jabir et al., 2024). Model pelatihan berbasis praktik langsung menjadi pendekatan yang relevan untuk memperkuat kompetensi operator admin perusahaan outsourcing yang menangani website operasional.

Pendampingan berkelanjutan menjadi strategi penting karena proses penguasaan teknologi tidak terjadi secara instan dan membutuhkan penguatan melalui bimbingan dari fasilitator yang memahami kebutuhan organisasi. Program pendampingan yang diterapkan pada koperasi digital menunjukkan bahwa proses bimbingan teknis mampu mempercepat pemahaman peserta dalam mengoperasikan sistem baru serta mengurangi kesalahan operasional (Djalil et al., 2024). Berbagai studi juga menegaskan bahwa implementasi sistem informasi dalam organisasi membutuhkan pengawalan agar peserta lebih siap menghadapi tantangan teknis, sebagaimana tergambar dalam penerapan aplikasi keuangan institusional yang mengharuskan adaptasi sistematis dari pengguna (Dozan et al., 2025). Pendekatan ini relevan diterapkan pada perusahaan outsourcing yang belum memiliki standar kompetensi digital yang matang.

Kebutuhan akan penguatan kompetensi digital juga berkaitan erat dengan dinamika bisnis modern yang menuntut perusahaan untuk lebih responsif dan adaptif dalam menghadapi perubahan pasar kerja global. Studi terkait strategi pengelolaan SDM menegaskan bahwa organisasi yang berorientasi pada transformasi digital harus berinvestasi pada peningkatan kapasitas teknologi sumber daya manusia agar mampu bersaing dan memberikan layanan optimal (Amanda, 2025). Lingkungan operasional perusahaan outsourcing yang bergantung pada layanan digital membutuhkan operator admin yang mampu mengimplementasikan teknologi secara efisien untuk mendukung proses kerja inti. Website perusahaan menjadi salah satu elemen penting untuk menjaga kredibilitas sehingga operator admin wajib memiliki pemahaman struktural dan teknis yang memadai.

Struktur tata kelola website yang baik berdampak pada profesionalitas layanan, yang mencakup kemudahan pemutakhiran informasi, keamanan sistem, dan keakuratan administrasi yang diperlukan organisasi. Penelitian mengenai sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan menunjukkan

bahwa kemampuan teknis sumber daya manusia menentukan keberhasilan sistem berbasis web dalam mendukung kinerja administratif (Huda & Hidayat, 2026). Implementasi sistem website pada berbagai organisasi juga memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas operasional terjadi ketika admin memahami prinsip UX, alur kerja sistem, serta standar pengelolaan konten yang tepat (Mulyati & Setiawan, 2025; Maulana & Nugraha, 2025). Proses pendampingan teknis menjadi elemen penting untuk membentuk kompetensi tersebut agar website perusahaan outsourcing dapat berjalan optimal.

Peningkatan kapasitas digital operator admin juga memiliki dampak jangka panjang terhadap efektivitas operasional perusahaan dan konsistensi layanan berbasis web yang diperlukan untuk mendukung kebutuhan klien. Program penguatan literasi digital di sektor pemerintahan membuktikan bahwa peningkatan kemampuan individu dalam menggunakan aplikasi digital mampu mendorong efisiensi layanan publik secara signifikan (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2023; Kasim et al., 2025). Studi pengabdian lain menunjukkan bahwa pelatihan penerapan aplikasi berbasis digital dapat menjadi solusi efektif bagi organisasi yang ingin meningkatkan ketepatan dan akurasi proses operasional (Fadilah et al., 2025; Salsabila & Evanthy, 2025). Upaya penyusunan program pengabdian masyarakat melalui pelatihan dan pendampingan tata kelola website ini juga sejalan dengan panduan nasional yang menekankan pentingnya kegiatan pemberdayaan berbasis peningkatan kapasitas SDM (Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2025).

METODE

Metode menggunakan pendekatan pelatihan dan pendampingan berbasis praktik yang dirancang secara sistematis untuk menjawab permasalahan mitra terkait tata kelola website serta mendukung peningkatan kapasitas digital operator admin PT Produktif Citrasukses. Pelaksanaan kegiatan mencakup lima tahap utama, yaitu analisis kebutuhan melalui observasi dan wawancara, perancangan materi pelatihan, pelaksanaan pelatihan tata kelola website, pendampingan intensif pengelolaan berbagai halaman dan fitur CMS, serta evaluasi melalui pretest-posttest, observasi pembaruan konten, dan dokumentasi perubahan tampilan. Seluruh proses difokuskan pada penguatan pemahaman peserta mengenai struktur website, manajemen konten digital, konsistensi desain, pengalaman pengguna, serta prinsip dasar keamanan informasi sebagaimana diatur dalam pedoman nasional, sehingga operator admin dapat mengelola website secara mandiri dan aman. Penggabungan pelatihan konseptual dan praktik langsung terbukti efektif meningkatkan kompetensi peserta, yang terlihat dari meningkatnya skor evaluasi dan kualitas pembaruan website, sehingga metode ini menjadi kerangka sistematis yang mampu menghasilkan perubahan nyata pada kapasitas pengelolaan digital mitra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan Tata Kelola Website sebagai Dasar Pelatihan dan Pendampingan

Tahap awal kegiatan pelatihan dan pendampingan difokuskan pada pemetaan kondisi riil tata kelola website mitra sebagai fondasi perancangan intervensi yang tepat sasaran. Website www.diklatsatpam.com telah tersedia sebagai media informasi layanan outsourcing, namun pemanfaatannya belum berjalan optimal karena pengelolaan konten masih bersifat insidental dan belum terstruktur. Kondisi ini mencerminkan fenomena umum pada organisasi jasa, di mana keberadaan website belum diiringi dengan kapasitas sumber daya manusia dan sistem kerja yang memadai untuk menjamin keberlanjutan pengelolaan (Budiarto, 2022; Jabir et al., 2024). Oleh karena itu, analisis permasalahan dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi aspek-aspek krusial yang paling berdampak terhadap kualitas layanan digital perusahaan.

Identifikasi permasalahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap seluruh komponen utama website dan diskusi dengan operator admin yang ditunjuk oleh perusahaan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa persoalan tidak hanya terletak pada aspek teknis penggunaan CMS, tetapi juga pada pemahaman strategis mengenai fungsi website sebagai representasi profesionalisme layanan outsourcing. Ketiadaan standar kerja, panduan konten, serta mekanisme evaluasi berkala menyebabkan pembaruan website tidak berjalan konsisten dan sangat bergantung pada inisiatif individual operator. Pola ini sejalan dengan temuan pengabdian lain yang menegaskan bahwa lemahnya tata kelola konten digital sering kali berakar pada aspek manajerial dan kapasitas SDM, bukan semata keterbatasan teknologi (Zaeniah et al., 2022; Mujianto et al., 2025).

Hasil pemetaan permasalahan kemudian dirangkum dalam sebuah matriks identifikasi dan prioritas permasalahan yang berfungsi sebagai dasar penentuan fokus pelatihan dan pendampingan. Matriks ini memuat enam aspek utama pengelolaan website yang dinilai paling relevan dengan karakteristik layanan perusahaan outsourcing. Setiap aspek dianalisis berdasarkan kondisi awal mitra, dampak terhadap layanan, tingkat urgensi, serta alasan penetapan prioritas. Penyusunan matriks semacam ini direkomendasikan dalam praktik tata kelola digital karena membantu organisasi memusatkan sumber daya pada aspek yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas layanan daring (Anwary & Rozanti, 2024; Amanda, 2025).

Tabel 1. Matriks Identifikasi dan Prioritas Permasalahan Mitra

Aspek Pengelolaan Website	Kondisi Awal Mitra	Dampak Terhadap Layanan	Tingkat Urgensi	Alasan Penetapan Prioritas
Halaman Utama (Homepage)	Konten statis, jarang diperbarui, belum merepresentasikan layanan unggulan	Informasi layanan kurang aktual dan menurunkan kepercayaan calon pengguna jasa	Tinggi	Homepage merupakan titik pertama interaksi pengguna dengan website
Galeri Kegiatan	Dokumentasi tidak terstruktur dan tidak rutin diperbarui	Kurang menunjukkan aktivitas dan profesionalisme perusahaan	Sedang	Galeri penting untuk memperkuat citra visual layanan
Profil Perusahaan	Informasi belum terintegrasi dengan visi layanan dan prinsip <i>service excellent</i>	Identitas perusahaan kurang kuat di media digital	Tinggi	Profil perusahaan menjadi dasar kepercayaan pengguna
Halaman Berita	Minim publikasi dan tidak konsisten	Aktivitas perusahaan tidak terdokumentasi secara digital	Tinggi	Berita mendukung transparansi dan aktualisasi informasi
Halaman "Tentang Kami"	Narasi belum komunikatif dan belum dioptimalkan	Nilai dan filosofi perusahaan kurang tersampaikan	Sedang	Halaman ini memperkuat kedekatan dan kredibilitas
Tema dan Desain Website	Menggunakan tema standar tanpa penyesuaian identitas	Tampilan kurang profesional dan kurang menarik	Sedang	Desain memengaruhi pengalaman pengguna (UX)

Aspek halaman utama ditempatkan sebagai prioritas tertinggi karena berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi calon pengguna jasa. Kondisi homepage yang statis dan jarang diperbarui menyebabkan informasi layanan tidak mencerminkan dinamika aktivitas perusahaan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik. Dalam konteks layanan outsourcing, kepercayaan menjadi faktor kunci karena calon klien cenderung menilai kredibilitas penyedia jasa dari kesan awal yang dibangun melalui media digital (Widowati et al., 2025; Maulana & Nugraha, 2025). Oleh sebab itu, pelatihan diarahkan agar operator mampu menata struktur homepage secara informatif, ringkas, dan selaras dengan identitas layanan perusahaan.

Permasalahan pada profil perusahaan juga memiliki tingkat urgensi tinggi karena berkaitan langsung dengan pembentukan identitas dan positioning perusahaan di ruang digital. Informasi profil yang belum terintegrasi dengan visi layanan dan prinsip *service excellent* menyebabkan narasi perusahaan kurang kuat dan tidak membedakan mitra dari penyedia jasa sejenis. Literatur mengenai tata kelola informasi digital menekankan bahwa profil institusi harus mampu mengomunikasikan nilai, komitmen, dan kompetensi utama organisasi secara konsisten lintas platform (Anugrah et al., 2025;

Kasim et al., 2025). Kondisi ini menjadi dasar bagi tim pengabdian untuk memasukkan penguatan narasi profil perusahaan sebagai materi inti pendampingan.

Halaman berita juga dikategorikan sebagai prioritas tinggi karena minimnya publikasi menyebabkan aktivitas perusahaan tidak terdokumentasi secara digital. Padahal, keberadaan berita yang diperbarui secara berkala berperan penting dalam membangun transparansi dan menunjukkan keberlanjutan operasional perusahaan. Dalam konteks literasi digital organisasi, konsistensi publikasi konten menjadi indikator kematangan tata kelola website dan kesiapan organisasi dalam berinteraksi dengan publik daring (Khaira et al., 2024; Sari & Pertiwi, 2025). Oleh karena itu, operator admin didorong untuk memahami alur penulisan, pengunggahan, dan pengarsipan berita secara sistematis.

Aspek galeri kegiatan dan halaman “tentang kami” ditempatkan pada tingkat urgensi sedang, namun tetap memiliki peran strategis dalam membangun citra visual dan kedekatan emosional dengan pengguna website. Dokumentasi kegiatan yang tidak terstruktur menyebabkan potensi visual perusahaan tidak termanfaatkan secara optimal. Sementara itu, narasi “tentang kami” yang belum komunikatif membuat nilai dan filosofi perusahaan kurang tersampaikan kepada publik. Studi pengabdian di sektor layanan publik dan organisasi jasa menunjukkan bahwa visualisasi aktivitas dan narasi institusional yang kuat mampu meningkatkan persepsi profesionalisme dan kepercayaan pengguna (Djalil et al., 2024; Fransiscus et al., 2025).

Tema dan desain website juga menjadi perhatian karena penggunaan tema standar tanpa penyesuaian identitas berdampak pada pengalaman pengguna. Tampilan yang kurang menarik dan tidak konsisten dengan karakter perusahaan dapat menurunkan minat pengunjung untuk menjelajahi konten lebih lanjut. Prinsip user experience menekankan bahwa desain visual bukan sekadar estetika, tetapi bagian dari strategi komunikasi layanan yang memengaruhi perilaku pengguna (Mulyati & Setiawan, 2025; Sorongan et al., 2025). Oleh karena itu, pelatihan mencakup pengenalan dasar penyesuaian tema agar operator mampu melakukan konfigurasi sederhana yang selaras dengan identitas perusahaan.

Penyusunan prioritas permasalahan sebagaimana tercantum dalam Tabel 1 menjadi landasan bagi perancangan tahapan pelatihan dan pendampingan yang bersifat bertahap dan fokus. Pendekatan ini memungkinkan operator admin untuk mempelajari pengelolaan website secara terstruktur, dimulai dari aspek dengan dampak terbesar terhadap layanan. Model pengabdian berbasis kebutuhan semacam ini dinilai lebih efektif dibandingkan pelatihan umum yang tidak mempertimbangkan kondisi spesifik mitra (Rahmawati et al., 2020; Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2025). Dengan demikian, pelatihan tidak hanya bersifat transfer pengetahuan, tetapi juga solusi atas persoalan nyata yang dihadapi mitra.

Permasalahan tata kelola website pada tahap awal menunjukkan bahwa tantangan utama mitra terletak pada aspek keberlanjutan pengelolaan dan kapasitas operator admin. Matriks identifikasi permasalahan berfungsi sebagai instrumen penting untuk menghubungkan kondisi awal website dengan desain intervensi pelatihan dan pendampingan. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa peningkatan kapasitas digital organisasi jasa harus dimulai dari pemetaan masalah yang komprehensif dan berbasis data.

Implementasi Pelatihan dan Pendampingan Tata Kelola Website dalam Penguatan Kapasitas Digital Operator Admin

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan tata kelola website dirancang sebagai tahapan lanjutan setelah pemetaan permasalahan dilakukan secara komprehensif pada fase sebelumnya. Fokus utama kegiatan ini diarahkan pada penguatan kapasitas digital operator admin melalui proses pembelajaran berbasis praktik yang menyesuaikan karakteristik layanan perusahaan outsourcing. Website www.diklatsatpam.com digunakan sebagai media utama pelatihan agar seluruh materi dapat langsung diterapkan pada sistem yang dikelola sehari-hari oleh operator. Pendekatan implementatif semacam ini dinilai efektif dalam mendorong perubahan pola kerja digital yang lebih terstruktur dan berkelanjutan (Budiarto, 2022; Jabir et al., 2024; Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2025).

Rancangan pelatihan disusun dengan memperhatikan tingkat literasi digital operator admin serta kebutuhan aktual pengelolaan website perusahaan. Materi tidak disampaikan secara teoritis semata, melainkan dikemas dalam alur kerja yang mencerminkan aktivitas rutin pengelolaan konten, pembaruan informasi, dan penataan tampilan website. Model ini sejalan dengan prinsip pengembangan kapasitas SDM yang menekankan keterkaitan langsung antara pelatihan dan konteks kerja peserta (Amanda,

2025; Suharyanto, 2023). Dengan pola tersebut, pelatihan berfungsi sebagai sarana adaptasi kerja digital, bukan sekadar transfer pengetahuan teknis.

Tahap awal pelaksanaan pelatihan diarahkan pada penguatan pemahaman operator admin mengenai peran strategis website dalam mendukung layanan outsourcing. Operator diajak memahami bahwa website berfungsi sebagai representasi profesionalisme perusahaan sekaligus media komunikasi utama dengan calon klien. Perspektif ini penting untuk membangun kesadaran bahwa kualitas pengelolaan website berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan publik. Literatur mengenai kepemimpinan dan tata kelola digital menekankan bahwa kesadaran peran strategis teknologi menjadi prasyarat bagi keberhasilan transformasi digital organisasi (Kasim et al., 2025; Fransiscus et al., 2025).

Setelah pemahaman strategis terbentuk, pelatihan berlanjut pada praktik pengelolaan konten utama website yang mencakup halaman utama, profil perusahaan, berita, dan galeri kegiatan. Operator admin dilatih untuk menyusun konten yang informatif, konsisten, dan selaras dengan karakter layanan perusahaan outsourcing. Pendampingan dilakukan secara langsung agar operator dapat menyesuaikan gaya penyajian informasi dengan kebutuhan pengguna website. Pendekatan praktik langsung ini terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri operator dalam mengelola konten secara mandiri (Khaira et al., 2024; Maulana & Nugraha, 2025).

Selain aspek konten, pelatihan juga menekankan pentingnya keteraturan alur kerja dalam pengelolaan website. Operator admin diperkenalkan pada pola kerja pengelolaan konten yang sistematis, mulai dari perencanaan, publikasi, hingga evaluasi sederhana terhadap pembaruan website. Penerapan alur kerja ini bertujuan mengurangi ketergantungan pada inisiatif individual dan mendorong konsistensi pengelolaan. Praktik tata kelola digital semacam ini direkomendasikan dalam berbagai studi pengembangan sistem informasi organisasi (Anwary & Rozanti, 2024; Sari & Pertiwi, 2025).

Pelatihan juga mencakup penguatan pemahaman mengenai etika informasi dan keamanan dasar pengelolaan website. Operator admin diberikan wawasan mengenai pentingnya pengelolaan akun, perlindungan data, serta pembaruan sistem sebagai bagian dari tanggung jawab profesional. Penguatan aspek keamanan menjadi relevan mengingat meningkatnya risiko gangguan sistem informasi pada organisasi yang memanfaatkan platform digital. Pedoman nasional dan kajian akademik menempatkan peran sumber daya manusia sebagai elemen kunci dalam menjaga keamanan aplikasi berbasis web (Badan Siber dan Sandi Negara, 2019; Anugrah et al., 2025).

Dalam proses pendampingan, interaksi dua arah antara tim pelaksana dan operator admin menjadi bagian penting dari pelaksanaan kegiatan. Operator diberikan ruang untuk menyampaikan kendala teknis maupun nonteknis yang dihadapi selama pengelolaan website. Diskusi ini membantu tim pelaksana menyesuaikan pendekatan pendampingan dengan kondisi riil mitra. Pola pendampingan adaptif semacam ini sejalan dengan praktik pengabdian masyarakat berbasis kebutuhan dan partisipasi aktif mitra (Djalil et al., 2024; Widowati et al., 2025).

Sebagai bagian dari pelaksanaan, seluruh rangkaian kegiatan pelatihan dan pendampingan didokumentasikan secara visual untuk menunjukkan proses implementasi di lapangan. Dokumentasi ini mencakup tahapan pelatihan, praktik pengelolaan website, serta interaksi antara tim dan operator admin. Keberadaan dokumentasi visual berfungsi sebagai bukti pelaksanaan sekaligus pendukung narasi implementasi kegiatan.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pelatihan Pendampingan Tata Kelola Website



Gambar 2. Tahapan Pelatihan Kegiatan Pelatihan Pendampingan Tata Kelola Website

Hasil pelaksanaan pelatihan menunjukkan adanya perubahan pola kerja operator admin dalam mengelola website perusahaan. Pembaruan konten mulai dilakukan secara lebih terencana dan mengikuti struktur yang telah dipelajari selama pendampingan. Kondisi ini mencerminkan peningkatan kapasitas digital yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup perubahan sikap kerja dan pemahaman tanggung jawab pengelolaan website. Temuan ini konsisten dengan hasil pengabdian lain yang menegaskan efektivitas pelatihan berbasis praktik dan pendampingan langsung (Salsabila & Evanthy, 2025; Fachmi, 2023).

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan juga memperkuat posisi operator admin sebagai aktor utama dalam tata kelola website perusahaan. Dengan meningkatnya kemampuan teknis dan pemahaman strategis, operator tidak lagi bergantung pada pihak eksternal untuk pengelolaan rutin website. Kemandirian ini menjadi indikator penting dalam keberlanjutan pengelolaan sistem digital organisasi. Studi mengenai sistem informasi dan tata kelola organisasi menegaskan bahwa keberlanjutan digital sangat ditentukan oleh kapasitas internal yang memadai (Dozan et al., 2025; Huda & Hidayat, 2026).

Implementasi pelatihan dan pendampingan tata kelola website berkontribusi nyata terhadap penguatan kapasitas digital operator admin perusahaan outsourcing. Proses pelatihan yang terstruktur, berbasis praktik, dan disertai pendampingan intensif mampu mendorong perubahan pola kerja pengelolaan website yang lebih profesional dan berkelanjutan. Capaian ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas digital organisasi jasa memerlukan pendekatan implementatif yang berorientasi pada kebutuhan nyata mitra. Hasil pelaksanaan ini menjadi pijakan untuk menilai dampak pelatihan terhadap kualitas layanan digital perusahaan yang akan dibahas pada sub bahasan berikutnya.

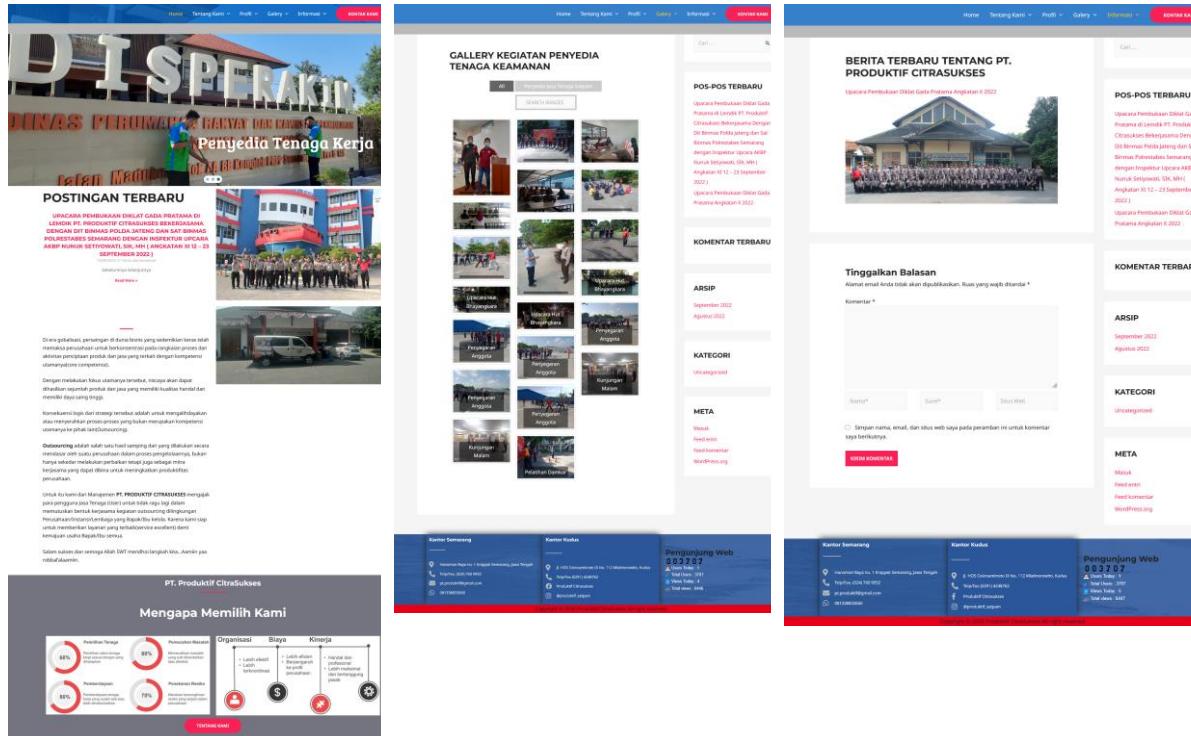
Evaluasi Dampak Pelatihan terhadap Peningkatan Kompetensi Digital Operator Admin

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan tata kelola website pada perusahaan outsourcing tidak berhenti pada tahap implementasi teknis, melainkan dilanjutkan dengan evaluasi sistematis terhadap capaian kompetensi operator admin. Evaluasi ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana intervensi pelatihan mampu meningkatkan kapasitas digital operator dalam mengelola website secara mandiri dan berkelanjutan. Pengukuran kompetensi menjadi penting karena keberhasilan pengelolaan website sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia yang mengoperasikannya, bukan semata ketersediaan teknologi (Amanda, 2025; Suharyanto, 2023). Oleh karena itu, evaluasi difokuskan pada aspek keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan layanan digital perusahaan outsourcing.

Instrumen evaluasi disusun dengan pendekatan pretest dan posttest yang mengukur kemampuan operator sebelum dan setelah pelatihan dilaksanakan. Aspek kompetensi yang diuji mencakup pengelolaan halaman utama, galeri kegiatan, profil perusahaan, publikasi berita, serta pengaturan tema dan tampilan website. Pendekatan kuantitatif ini sejalan dengan rekomendasi evaluasi program pengembangan kapasitas digital yang menekankan pentingnya pengukuran berbasis indikator terukur untuk menilai efektivitas intervensi (BPSDM Kominfo, 2023; Satu Data KOMDIGI, 2023). Hasil evaluasi kemudian dianalisis untuk melihat pola peningkatan kompetensi secara individual maupun keseluruhan.

Hasil pengukuran menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara skor rata-rata pretest dan posttest pada seluruh aspek kompetensi yang dievaluasi. Peningkatan skor ini mengindikasikan bahwa pelatihan dan pendampingan memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan keterampilan teknis operator admin dalam mengelola website perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian pengabdian yang menegaskan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung dan pendampingan intensif lebih efektif dalam meningkatkan literasi dan keterampilan digital dibandingkan pelatihan satu arah (Budiarto, 2022; Jabir et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan kompetensi yang terukur menjadi indikator awal keberhasilan program pengabdian:

Gambar 3. Tampilan Website hasil Pelatihan Pendampingan Tata Kelola



Pengukuran data kuantitatif mengenai capaian kompetensi operator admin disajikan dalam Tabel 2 sebagai dasar analisis lebih lanjut. Tabel ini menggambarkan perbandingan skor rata-rata sebelum dan sesudah pelatihan pada setiap aspek pengelolaan website. Penyajian data dalam bentuk tabel memudahkan pembacaan tren peningkatan kompetensi serta memberikan bukti empiris atas efektivitas kegiatan pengabdian (Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2025). Data ini sekaligus menjadi dasar refleksi bagi mitra untuk merancang strategi pengelolaan website ke depan.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Peningkatan Kompetensi Operator Website

Aspek Kompetensi	Skor Rata-rata Pretest	Skor Rata-rata Posttest	Peningkatan (%)	Keterangan
Mengelola Halaman Utama	55	85	30	Mampu memperbarui konten dan struktur homepage
Pengelolaan Galeri	50	80	30	Mampu mengunggah dan mengelompokkan dokumentasi
Pengelolaan Profil & Tentang Kami	60	88	28	Narasi lebih informatif dan terstruktur
Publikasi Berita	52	82	30	Operator mampu membuat dan mempublikasikan berita

Aspek Kompetensi	Skor Rata-rata Pretest	Skor Rata-rata Posttest	Peningkatan (%)	Keterangan
Pengaturan Tema & Tampilan	48	78	30	Mampu menyesuaikan tema sesuai identitas perusahaan
Rata-rata Keseluruhan	53	83	30	Kompetensi operator meningkat signifikan

Peningkatan kompetensi paling menonjol terlihat pada aspek pengelolaan halaman utama dan publikasi berita, masing-masing mengalami kenaikan sebesar 30 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa operator admin telah mampu memahami fungsi strategis homepage sebagai representasi utama layanan perusahaan serta pentingnya pembaruan informasi secara berkala. Dalam konteks layanan outsourcing, kemampuan ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan calon klien dan citra profesional perusahaan di ruang digital (Widowati et al., 2025; Maulana & Nugraha, 2025). Peningkatan ini juga mencerminkan efektivitas metode pelatihan berbasis praktik yang diterapkan selama pendampingan.

Aspek pengelolaan profil perusahaan dan halaman “tentang kami” menunjukkan peningkatan sebesar 28 persen, yang menandakan adanya perbaikan dalam kemampuan operator menyusun narasi institusional. Narasi yang lebih terstruktur dan informatif memperkuat identitas perusahaan serta memudahkan pengguna memahami nilai dan layanan yang ditawarkan. Literatur tata kelola informasi digital menekankan bahwa konsistensi narasi institusi menjadi elemen penting dalam membangun kredibilitas organisasi, terutama pada sektor jasa (Anugrah et al., 2025; Kasim et al., 2025). Capaian ini menunjukkan bahwa operator tidak hanya menguasai aspek teknis, tetapi juga memahami dimensi komunikasi organisasi.

Peningkatan pada aspek pengelolaan galeri dan pengaturan tema website juga menunjukkan capaian yang signifikan dengan rata-rata peningkatan sebesar 30 persen. Kemampuan mengelola dokumentasi visual secara terstruktur memberikan nilai tambah bagi website sebagai media promosi layanan. Selain itu, kemampuan menyesuaikan tema dan tampilan website sesuai identitas perusahaan berdampak pada pengalaman pengguna dan daya tarik visual website (Mulyati & Setiawan, 2025; Sorongan et al., 2025). Aspek ini penting karena tampilan visual sering kali menjadi faktor awal yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap profesionalisme perusahaan.

Hasil evaluasi secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata-rata kompetensi operator admin meningkat dari skor 53 pada pretest menjadi 83 pada posttest. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa operator telah mencapai tingkat pemahaman dan keterampilan yang memadai untuk mengelola website secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan kebijakan nasional terkait peningkatan literasi dan kapasitas digital sumber daya manusia yang menempatkan penguatan kompetensi praktis sebagai prioritas utama (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2023; BPS, 2023). Dengan demikian, pelatihan tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi berpotensi memberikan dampak berkelanjutan bagi mitra.

Evaluasi ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kompetensi tidak terlepas dari model pendampingan yang bersifat intensif dan kontekstual. Pendekatan ini memungkinkan operator belajar langsung dari permasalahan nyata yang dihadapi dalam pengelolaan website sehari-hari. Model pendampingan semacam ini direkomendasikan dalam berbagai program pengembangan kapasitas digital karena mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik (Anwary & Rozanti, 2024; Djalil et al., 2024). Oleh karena itu, capaian kompetensi yang terukur menjadi dasar bagi keberlanjutan tata kelola website perusahaan.

Hasil evaluasi peningkatan kompetensi operator admin membuktikan bahwa pelatihan dan pendampingan memberikan dampak nyata terhadap kapasitas digital mitra. Data kuantitatif dalam Tabel 2 berfungsi sebagai bukti empiris bahwa intervensi yang dirancang berbasis kebutuhan mampu meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman strategis operator. Capaian ini memperkuat argumentasi bahwa penguatan sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan transformasi digital organisasi jasa (Amanda, 2025; Suharyanto, 2023). Dengan dasar evaluasi ini, pengelolaan website perusahaan outsourcing memiliki fondasi yang lebih kuat untuk berkembang secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan dan pendampingan tata kelola website pada PT. Produktif Citrasukses menunjukkan bahwa permasalahan utama mitra terletak pada kesenjangan antara kematangan operasional layanan outsourcing dan kapasitas digital sumber daya manusia dalam mengelola website perusahaan. Website www.diklatsatpam.com sebelumnya belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media strategis karena keterbatasan kompetensi operator, ketiadaan standar pengelolaan, serta rendahnya konsistensi pembaruan konten. Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan yang terstruktur, berbasis kebutuhan riil mitra, dan berorientasi pada praktik langsung terbukti mampu meningkatkan kompetensi operator admin secara signifikan, baik dalam aspek teknis pengelolaan konten maupun pemahaman strategis fungsi website. Peningkatan tersebut tidak hanya tercermin pada kemampuan memperbarui halaman utama, galeri, profil perusahaan, dan publikasi berita, tetapi juga pada kesadaran manajerial mitra terhadap pentingnya website sebagai aset digital untuk membangun citra profesional dan kepercayaan publik. Dengan demikian, kegiatan ini menegaskan bahwa pendampingan tata kelola website yang berkelanjutan merupakan strategi efektif dalam memperkuat kapasitas digital organisasi jasa outsourcing dan dapat direplikasi pada perusahaan sejenis yang menghadapi tantangan transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, N. V. (2025). Inovasi Strategi Pengelolaan Sdm Dalam Menghadapi Transformasi Digital Dan Perubahan Pasar Kerja Global. *Journal Of Science Education And Management Business*, 4(3), 807-817. [Https://Doi.Org/10.62357/Joseamb.V4i3.836](https://Doi.Org/10.62357/Joseamb.V4i3.836)

Anugrah, S., Himawan, M. Z., Qalby, N. R., & Nurmiati, E. (2025). Pengaruh Etika Profesi Terhadap Keamanan Informasi Dalam Konteks Kebocoran Data Bsi (Bank Syariah Indonesia): Studi Literatur Sistematis. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 11(2), 106-112. [Https://Doi.Org/10.34010/Jtk3ti.V11i2.17033](https://Doi.Org/10.34010/Jtk3ti.V11i2.17033)

Anwary, A., & Rozanti, D. W. (2024). Analisis Tata Kelola Data Digital Pada Repository Uin Antasari Banjarmasin. *Media Pustakawan*, 31(2), 126-140. [Https://Doi.Org/10.37014/Medpus.V31i2.5128](https://Doi.Org/10.37014/Medpus.V31i2.5128)

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022*.

Badan Siber Dan Sandi Negara. (2019). *Pedoman Tata Kelola Keamanan Aplikasi Berbasis Web*. Jakarta.

Badan Siber Dan Sandi Negara. 2021. *Peraturan Badan Siber Dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan Standar Teknis Dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.

Bpsdm Kominfo. (2023). *Indeks Masyarakat Digital Indonesia Tahun 2023*. Badan Pengembangan Sdm Kominfo, Kementerian Komunikasi Dan Informatika.

Budiarto, S. P. (2022). Pelatihan Penggunaan Admin Website Rumah Digital Gombengsari. *Jurnal Pengabdian Pendidikan Masyarakat (Jppm)*, 3(2), 119-124. [Https://Doi.Org/10.52060/Jppm.V3i2.943](https://Doi.Org/10.52060/Jppm.V3i2.943)

Direktorat Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat. (2025). *Panduan Pelaksanaan Dan Pelaporan Pengabdian Kepada Masyarakat*. Jakarta.

Djalil, A., Sipahutar, D. H. N., Sudaryo, Y., Sipahutar, P. S. H., Ismail, G. D., Recky, R., & Chaerudin, R. M. (2024). Pendampingan Koperasi Dalam Penerapan Koperasi Digital Pada Koperasi Karyawan Pindo Deli, Karawang. *Jamari: Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri*, 1(01), 65-80. [Https://Doi.Org/10.37577/Jamari.V1i01.731](https://Doi.Org/10.37577/Jamari.V1i01.731)

Dozan, W., Soemartono, T., & Pakpahan, R. T. (2025). Implementation Of The Institutional Financial Application System (Sakti) In Financial Reporting At The Finance And Asset Bureau Of The Ministry Of Home Affairs. *Jurnal Jembatan Efektivitas Ilmu Dan Akhlak Ahlussunah Wal Jama'ah*, 6(2), 216-230. [Https://Doi.Org/10.52188/Jeas.V6i2.1371](https://Doi.Org/10.52188/Jeas.V6i2.1371)

Fachmi, A. (2023). Peningkatan Kompetensi Pengelola Arsip Dengan Keahlian Dokumen Forensik. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 5(1), 72-88. [Https://Orcid.Org/0009-0003-7593-0958](https://Orcid.Org/0009-0003-7593-0958)

Fadilah, S., Effendi, L. N., Khairunisa, L., & Rahmadhani, R. (2025). Penerapan Aplikasi Koperasi Pintar (Koppi) Sebagai Inovasi Layanan Koperasi Pada Pt. Wilmar Group Berbasis

Android. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 4(1), 42-49.
<Https://Doi.Org/10.35446/Bisniskompetif.V4i1.2230>

Fransiscus, F., Stevany, G. N., Paay, P., Laransedu, Y. G., & Simanjuntak, M. R. A. (2025). Model Kepemimpinan Digital Untuk Multipikasi Pemimpin Muda. *Jurnal Teologi Injili Dan Pendidikan Agama*, 3(2), 143-161. <Https://Doi.Org/10.55606/Jutipa.V3i2.527>

Huda, N. J., & Hidayat, H. H. (2026). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Edutren (Studi Kasus Administrasi Kesantrian Di Pesantren Idrisiyyah Putri Tasikmalaya). *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 349-357. <Https://Doi.Org/10.55352/Mudir.V8i1.1813>

Jabir, S. R., Gaffar, A. W. M., Ilham, M., & Rumadaul, E. N. (2024). Meningkatkan Literasi Pengelolaan Sistem Arsip Berbasis Website Di Desa Buki Kepulauan Selayar. *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 4(2), 85-93. <Https://Doi.Org/10.59395/Abdiformatika.V4i2.246>

Kasim, S. S., Satyadharma, M., Asis, P. H., & Wahiyuddin, L. O. (2025). Penguatan Kepemimpinan Digital Di Sektor Pemerintahan Dalam Mendorong Peningkatan Layanan Publik Yang Akuntabel, Efisien Dan Efektif (Studi Pada Kantor Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Hukum Dan Politik Provinsi Sulawesi Tenggara). *The World Of Public Administration Journal*. <Https://Doi.Org/10.37950/Wpaj.V7i1.2105>

Kementerian Komunikasi Dan Informatika. (2023). *Literasi Digital Sektor Pemerintahan Kemkominfo Ri Tahun 2023*.

Khaira, U., Arsa, D., Abidin, Z., & Noverina, Y. (2024). Penerapan Website Desa Dataran Kempas Berbasis Opensid Untuk Optimalisasi Tata Kelola Administrasi Desa Menuju Desa Digital. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi Ipteks*, 2(1), 141-150. <Https://Doi.Org/10.59407/Jpki2.V2i1.431>

Maulana, M. R., & Nugraha, F. (2025). Sistem Informasi Pengelolaan Maintenance Ac Berbasis Website Utility Pt Sinar Indah Kertas. *Community: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(3), 11-25. <Https://Doi.Org/10.51903/8177bc26>

Mulyati, S., & Setiawan, J. (2025). Sistem Informasi Administrasi Perusahaan Pada Pt. Anugrah Berkah Grub Berbasis Website: Project-Based Learning, Human-Computer Interaction, Ui/Ux, Learning Outcomes, Student Creativity. *Jurnal Akademika*, 17(2), 7-11. <Https://Doi.Org/10.53564/Akademika.V17i2.1506>

Produktif Citrasukses. (2021). *Diklat Satpam*. <Https://Www.Diklatsatpam.Com> (December 3, 2025).

Salsabila, N. A., & Evanthy, A. (2025). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Online Sebagai Solusi Efektif Dan Efisien Dalam Rekapitulasi Operasional Di Pt. Garda Wira Karya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka*, 4(06), 992-1002. <Https://Doi.Org/10.62668/Sabangka.V4i06.1825>

Sari, R., & Pertiwi, V. I. (2025). Efektivitas Program Si Mas Baik (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Biro Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. *Future Academia: The Journal Of Multidisciplinary Research On Scientific And Advanced*, 3(2), 788-799. <Https://Doi.Org/10.61579/Future.V3i2.416>

Satu Data Komdigi. (2023). *Literasi Digital Indonesia (Indeks Literasi Digital, Periode 2020–2023)*. Jakarta.

Silalahi, A., Tumanggor, M. S., & Hermansyah, E. O. (2025). Peran Ojk Dikaitkan Penanggulangan Pinjaman Online Berbasis Teknologi (Fintech) Illegal. *Jurnal Hukum Sasana*, 11(2), 277-294. <Https://Doi.Org/10.31599/Sasana.V11i2.4650>

Sorongan, D. L., Kainde, Q. C., & Kumajas, S. C. (2025). Web-Based Decision Support System For Determining The Best Employee Using The Simple Additive Weighting Method: Sistem Pendukung Keputusan Berbasis Web Untuk Penentuan Karyawan Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting. *Indonesian Journal Of Innovation Studies*, 26(4), 10-21070. <Https://Doi.Org/10.21070/Ijins.V26i4.1835>

Suhariyanto, D. (2023). Pelatihan Pengelolaan Sdm Di Era Digital Pada Umkm. *Sabajaya Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 27-32. <Https://Doi.Org/10.59561/Sabajaya.V1i2.16>

Widowati, T. R., Wahyudi, D. J., Kuswardani, C. D. W., Pratomo, D. Y., Karim, S., Pradani, Y. F., ... & Sholikha, N. (2025). Pelatihan Dunia Usaha Berbasis Teknologi Untuk Meningkatkan Daya Saing Pt Salam Sejahtera. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 5(1), 531-543. <Https://Doi.Org/10.70609/Icom.V5i1.6659>