

# Peningkatan Keterampilan Penggunaan Microsoft Word dalam Penyusunan Surat Resmi bagi Ibu-Ibu PKK

**Novita Lestari Anggreini**

Politeknik TEDC Bandung, Cimahi, Indonesia

e-mail: [novitalestari@poltektedc.ac.id](mailto:novitalestari@poltektedc.ac.id)

**Tri Pratiwi Olivia Riska Bokings**

Politeknik TEDC Bandung, Cimahi, Indonesia

e-mail: [riskabokings@poltektedc.ac.id](mailto:riskabokings@poltektedc.ac.id)

**Ade Yuliana**

Politeknik TEDC Bandung, Cimahi, Indonesia

e-mail: [yulianaad@poltektedc.ac.id](mailto:yulianaad@poltektedc.ac.id)

**Dadan Saepul Ramdan**

Politeknik TEDC Bandung, Cimahi, Indonesia

e-mail: [dsramdan@poltektedc.ac.id](mailto:dsramdan@poltektedc.ac.id)

**Bagus Salman Alfarizi**

Politeknik TEDC Bandung, Cimahi, Indonesia

e-mail: [salmanbagus3@gmail.com](mailto:salmanbagus3@gmail.com)

## **Abstract**

*The rapid development of information technology requires communities to possess adequate digital literacy skills, particularly in using office applications to support administrative activities. However, many PKK women cadres still have limited knowledge of Microsoft Word and formal letter writing, resulting in less effective administrative document preparation. Therefore, this community service program was conducted to introduce Microsoft Word and formal letter writing to PKK women cadres in Kelurahan Baros, Cimahi City. The program focuses on improving digital literacy, writing skills, and participants' ability to produce proper and well-structured formal documents. The implementation method included preparation, material development, training sessions, and hands-on practice. The results show that the program was successfully implemented, with participants demonstrating high enthusiasm and improved understanding of Microsoft Word features as well as the ability to compose formal letters according to standard writing conventions. This program contributed to enhancing participants' administrative competencies and supporting their daily organizational activities.*

**Keywords**— Microsoft Word, formal letter writing, digital literacy, community service

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam kegiatan administrasi di lingkungan masyarakat. Kemampuan memanfaatkan teknologi digital menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap individu untuk mendukung efektivitas kerja dan pelayanan. Salah satu bentuk kompetensi

tersebut adalah kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran, khususnya Microsoft Word, sebagai perangkat lunak pengolah kata yang banyak dimanfaatkan dalam penyusunan berbagai dokumen administrasi. Penguasaan aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, kerapian, dan profesionalisme dokumen yang dihasilkan (Sari & Nugroho, 2021; Hidayat & Rahmawati, 2020).

Microsoft Word merupakan aplikasi pengolah kata yang banyak digunakan dalam penyusunan surat resmi, laporan, proposal, maupun dokumen administrasi lainnya. Dalam lingkungan organisasi kemasyarakatan, kemampuan menyusun surat resmi sesuai dengan kaidah administrasi menjadi kebutuhan yang penting karena surat merupakan media komunikasi formal yang mencerminkan kredibilitas organisasi. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang belum memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan Microsoft Word maupun memahami sistematika penulisan surat resmi sehingga kualitas administrasi yang dihasilkan belum optimal (Pratama et al., 2022).

Berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa pelatihan Microsoft Office mampu meningkatkan literasi digital serta keterampilan administrasi masyarakat. Endra et al. (2024) melaporkan bahwa pelatihan Microsoft Office berhasil meningkatkan kompetensi peserta dalam mengoperasikan aplikasi perkantoran untuk mendukung aktivitas administrasi. Hasil serupa juga disampaikan oleh Hasibuan et al. (2024) yang menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik memberikan peningkatan kemampuan peserta secara signifikan dibandingkan penyampaian materi secara teoritis. Selain itu, Noviana et al. (2025) menyatakan bahwa pendampingan penggunaan Microsoft Word mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam menyusun dokumen administrasi secara lebih efektif dan sistematis.

Meskipun berbagai kegiatan pelatihan telah banyak dilakukan, kebutuhan peningkatan literasi digital masih menjadi tantangan di berbagai kelompok masyarakat, termasuk kader PKK. Sebagai organisasi kemasyarakatan yang aktif melaksanakan berbagai kegiatan administrasi, kader PKK dituntut mampu menyusun surat resmi, laporan kegiatan, undangan, maupun dokumen administrasi lainnya secara benar. Berdasarkan hasil observasi awal di Kelurahan Baros, Kota Cimahi, masih ditemukan keterbatasan pengetahuan peserta dalam memanfaatkan Microsoft Word secara optimal, terutama dalam pengaturan format dokumen dan penyusunan surat resmi sesuai kaidah administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi belum berjalan secara efektif dan masih memerlukan pendampingan.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan penggunaan Microsoft Word dan penyusunan surat resmi bagi kader Ibu-Ibu PKK Kelurahan Baros, Kota Cimahi. Kegiatan ini dilaksanakan melalui penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan sehingga peserta dapat memahami sekaligus menerapkan keterampilan yang diperoleh. Pendekatan praktik dipilih karena terbukti lebih efektif dalam meningkatkan literasi digital dan keterampilan administrasi masyarakat (Hasyati et al., 2025; Furqon et al., 2025; Lengmani et al., 2025).

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan kemampuan kader Ibu-Ibu PKK dalam menggunakan Microsoft Word serta menyusun surat resmi sesuai dengan kaidah administrasi yang benar. Melalui kegiatan ini diharapkan peserta mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh untuk mendukung pelaksanaan administrasi organisasi secara lebih efektif, efisien, dan profesional, sekaligus meningkatkan literasi digital di lingkungan masyarakat.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan menggunakan metode pelatihan dan pendampingan yang terdiri atas tahap persiapan, penyusunan materi, penyampaian materi, demonstrasi penggunaan Microsoft Word, praktik penyusunan surat resmi, serta evaluasi hasil praktik peserta. Metode pelatihan dipilih karena efektif dalam meningkatkan keterampilan penggunaan aplikasi perkantoran melalui pengalaman belajar secara langsung (Hasibuan et al., 2024; Endra et al., 2024).

### 2.1 Waktu dan Tempat

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan secara offline pada hari Kamis, tanggal 16 Januari 2025 Pukul 09.00 – 11.25 WIB. Peserta pada kegiatan pengabdian ini adalah Ibu-ibu PKK Kelurahan Baros, Kota Cimahi.

### 2.2 Susunan Acara

Tabel 1. Susunan Acara

| No | Jenis Kegiatan                                   | Waktu         | Penanggung Jawab                              |
|----|--------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------|
| 1  | Panitia Kumpul                                   | 07.00 – 08.00 | Seluruh Panitia                               |
| 2  | Menyiapkan Konsumsi dan Logistik yang dibutuhkan | 08.00 – 08.30 | Seluruh Panitia                               |
| 3  | Peserta hadir dan mengisi absensi                | 08.30 – 09.00 | Peserta                                       |
| 4  | Pembukaan                                        | 09.00 – 09.10 | MC                                            |
| 5  | Penyampaian Materi mengenai Microsoft Word       | 09.10 – 09.40 | Pemateri                                      |
| 6  | Praktikum Membuat Surat Resmi dan Pendampingan   | 09.40 – 11.10 | Pemateri dan Peserta                          |
| 7  | Penyerahan Piagam Penghargaan ke Kelurahan       | 11.10 – 11.15 | Ketua Pelaksana dan Pihak Kelurahan Baros     |
| 8  | Penutupan dan Dokumentasi                        | 11.15 – 11.25 | Seluruh Panitia, Peserta dan Dosen Pendamping |

Kegiatan Sosialisasi ini dilakukan oleh para mahasiswa dalam satu hari, namun persiapannya sudah dilakukan kurang lebih 1 minggu sebelum kegiatan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjalan dengan baik dan mendapat antusiasme tinggi dari peserta. Melalui penyampaian materi, demonstrasi, dan praktik secara langsung, peserta memperoleh peningkatan pemahaman mengenai penggunaan Microsoft Word serta kemampuan menyusun surat resmi sesuai dengan kaidah administrasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Noviana et al. (2025) dan Furqon et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik mampu meningkatkan literasi digital dan keterampilan administrasi masyarakat.



Gambar 1. Pemaparan Materi

Pada gambar 1 terlihat tim panitia sedang menyampaikan materi mengenai Microsoft Word.



Gambar 2. Praktikum Pembuatan Surat Resmi

Pada gambar 2 tim pengabdian dan Ibu-ibu PKK melakukan praktikum pembuatan surat resmi menggunakan Microsoft Word secara langsung.



Gambar 3. Penyerahan Piagam Penghargaan kepada pihak Kelurahan

Pada gambar 3 Ketua Pelaksana memberikan piagam penghargaan kepada Pihak Kelurahan Baros, Kota Cimahi.

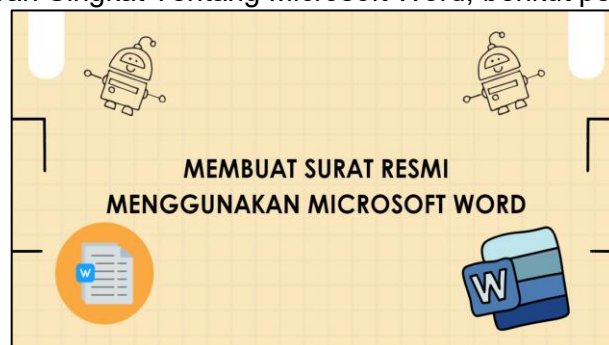


Gambar 4. Foto Bersama Tim Pengabdi, Ibu-Ibu PKK dan Pihak Kelurahan Baros

Pada gambar 4 setelah kegiatan pengabdian kepada Masyarakat, tim pengabdi melaksanakan foto bersama dengan Ibu-Ibu PKK sebagai peserta pengabdian serta perwakilan dari Kelurahan Baros, Kota Cimahi.

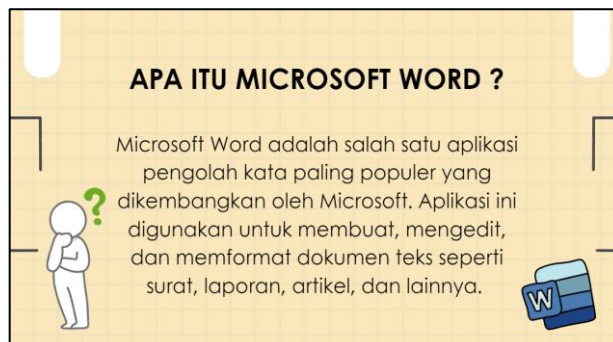
### 3.2 Pembahasan

Materi yang disampaikan tim pengabdi di Kelurahan Baros, Kota Cimahi berupa Pemaparan Singkat Tentang Microsoft Word, berikut pemaparannya:



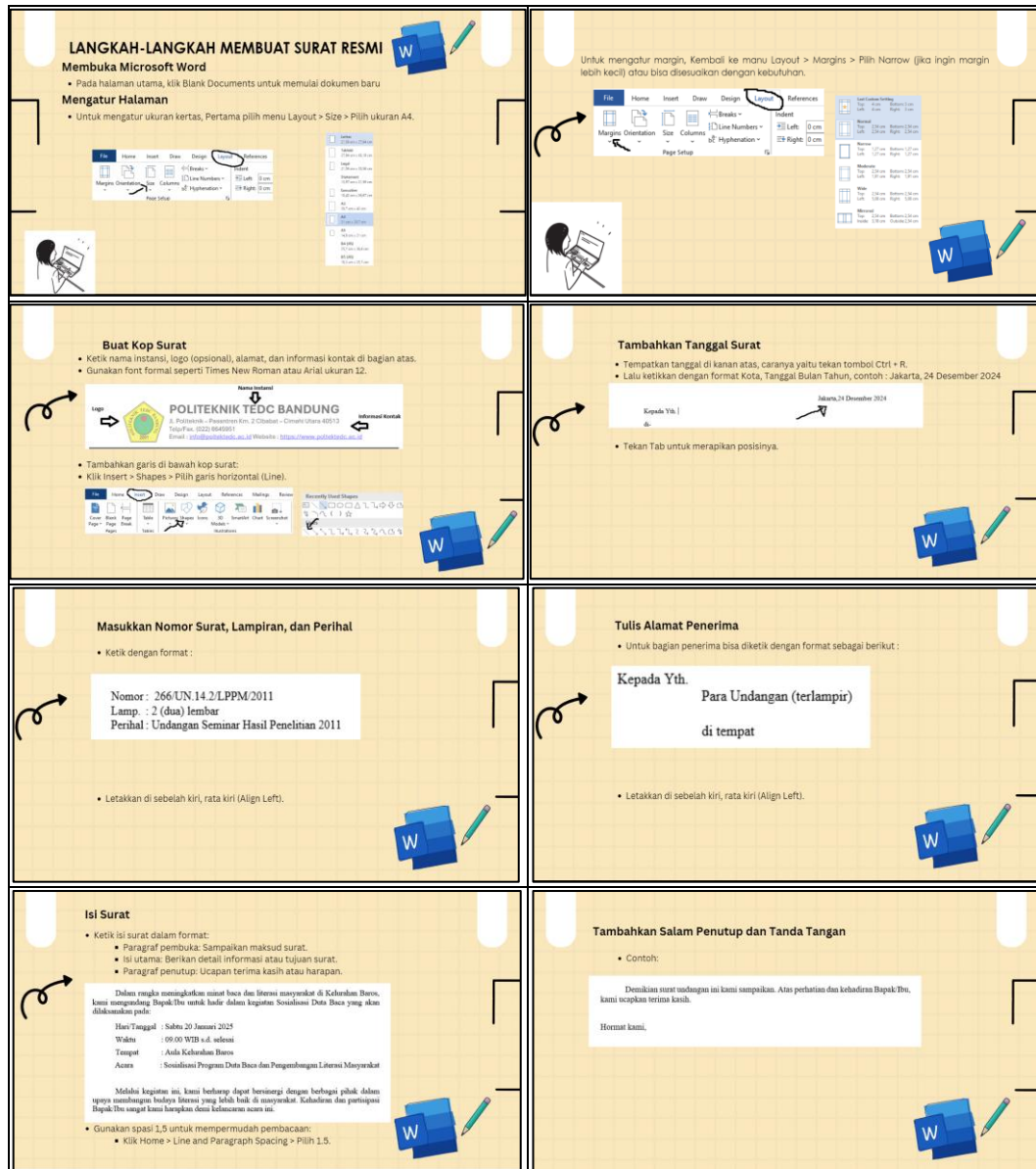
Gambar 5. Membuat Surat Resmi Menggunakan Microsoft Word

Pada gambar 5 tim pengabdi menjelaskan mengenai pembuatan surat resmi menggunakan Microsoft word sehingga lebih mudah dan praktis (Pratama et al, 2023).



Gambar 6. Apa itu Microsoft Word

Pada gambar 6 tim pengabdi menjelaskan pengertian dari Microsoft Word. Microsoft Word merupakan aplikasi pengolah kata yang dikembangkan oleh Microsoft dan digunakan untuk membuat, mengedit, memformat, serta menyimpan dokumen teks secara digital. (Simanjuntak et al, 2022).



Gambar 7. Langkah-langkah Membuat Surat Resmi

Pada gambar 7 tim pengabdi menjelaskan langkah-langkah membuat Surat Resmi. Langkah-langkah pembuatan surat resmi menggunakan Microsoft Word dimulai dari membuka dokumen baru, kemudian mengatur format halaman seperti ukuran kertas, margin, serta jenis huruf sesuai standar. Selanjutnya, pengguna membuat kop surat sebagai identitas instansi dan melengkapi bagian-bagian surat seperti tanggal, nomor, perihal, alamat tujuan, dan salam pembuka. Setelah itu, isi surat ditulis secara sistematis dengan bahasa formal, dilanjutkan dengan penutup, tanda tangan, serta nama dan jabatan pengirim. Tahap akhir adalah melakukan pengecekan ulang terhadap kesalahan penulisan dan menyimpan dokumen dalam format yang sesuai. Proses ini dinilai efektif dalam

meningkatkan kerapihan dan efisiensi pembuatan surat resmi (Warjiyono et al., 2023).

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara teoritis saja. Peserta dapat langsung mempraktikkan setiap tahapan pembuatan surat resmi menggunakan Microsoft Word sehingga proses pembelajaran menjadi lebih mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan Endra et al. (2024), Hasibuan et al. (2024), Noviana et al. (2025), dan Lengmani et al. (2025) yang menyatakan bahwa pelatihan Microsoft Office secara langsung mampu meningkatkan literasi digital, keterampilan administrasi, serta kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan teknologi untuk menunjang aktivitas organisasi.

#### **4. KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Baros, Kota Cimahi berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kader PKK dalam menggunakan Microsoft Word serta menyusun surat resmi sesuai kaidah administrasi. Pendekatan pelatihan berbasis praktik memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital peserta sehingga mampu mendukung kegiatan administrasi organisasi secara lebih efektif.

#### **5. SARAN**

Kegiatan pelatihan seperti ini sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan dengan materi yang lebih mendalam agar keterampilan peserta semakin berkembang. Peserta juga diharapkan terus mempraktikkan penggunaan Microsoft Word dan penulisan surat resmi dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, pihak kelurahan diharapkan dapat memberikan dukungan fasilitas yang memadai, serta pada kegiatan selanjutnya perlu dilakukan penambahan waktu pelatihan agar penyampaian materi dan praktik dapat berlangsung lebih optimal.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Lurah Kelurahan Baros, Kota Cimahi yang telah memberikan izin, fasilitas, dan dukungan selama kegiatan berlangsung serta tak lupa kami berterima kasih kepada rekan-rekan tim yang telah bekerja sama dengan penuh semangat dan tanggung jawab.

Semoga kegiatan ini memberikan manfaat yang nyata bagi ibu-ibu PKK dapat menjadi langkah awal dalam meningkatkan literasi digital di lingkungan Kelurahan Baros, Kota Cimahi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pemanfaatan Microsoft Word dalam meningkatkan keterampilan administrasi perkantoran. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 14(2), 85–92.
- Pratama, R., Wijaya, H., & Lestari, S. (2022). Analisis kemampuan penulisan surat resmi pada masyarakat berbasis pelatihan. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, 9(1), 45–53.

- Hidayat, T., & Rahmawati, D. (2020). Literasi digital masyarakat dalam menghadapi era transformasi teknologi. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 12(1), 67–75.
- Endra, R. Y., Dunan, H., Hastanto, D., Romadhan, D., & Rizkyna, S. (2024). Pemberdayaan literasi digital: Pelatihan Microsoft Office sebagai upaya peningkatan kompetensi guru di Pulau Lengundi. *Niswantara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(2), 21–26.
- Hasibuan, R. P., Jarti, N., & Putri, W. L. (2024). Pemberdayaan remaja melalui pelatihan keterampilan penggunaan program aplikasi Microsoft Office. *Kontribusi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(2), 356–363.
- Hasyati, Z., Jannah, M., & Ramazalena, R. (2025). Pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan literasi digital melalui pelatihan komputer. *Jurnal Pengabdian Ekonomi dan Sosial (JPES)*, 4(1), 25–36.
- Noviana, S. T., Rodhiyah, A., & Sudarmanto, E. (2025). Pendampingan penggunaan Microsoft Word dalam meningkatkan literasi digital di MI Muhammadiyah Ceporan. *Buletin KKN Pendidikan*, 7(1), 1–9.
- Septiyanti, R., Aprianto, M., Ilham, M. A., dkk. (2025). Pelatihan Microsoft Office sebagai upaya penguatan literasi digital bagi siswa SD Negeri 08 Warkuk Ranau Selatan. *GANESHA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 95–104.
- Furqon, M., Suharti, L., Komala, S., dkk. (2025). Mengenal dunia digital sejak dini: Pelatihan Microsoft Word untuk anak sekolah dasar. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 5(2), 166–175.
- Lengmani, I. E., Ailabui, M., Laaduka, M., Nenu, M. A., Gegung, K., Molina, J. I., & Selly, J. J. (2025). Pelatihan penggunaan Microsoft Word pada siswa/siswi di MIS Al-Islamiah Batu Putih, Desa Alila Timur Kabupaten Alor, Provinsi NTT. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Intimas*, 6(1), 30–39.