

## **PELATIHAN PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN MENUJU GAMPONG YANG *GOOD GOVERNANCE* DI GAMPONG KEUDE JRAT MANYANG KECAMATAN TANAH PASIR KABUPATEN ACEH UTARA**

BOBBY RAHMAN<sup>1\*</sup>, M. AKMAL<sup>2</sup>, RASYIDIN<sup>3</sup>, TEUKU MUZAFFARSYAH<sup>4</sup>,  
ZULHILMI<sup>5</sup>, DAHLAN A. RAHMAN<sup>6</sup>

Program Studi Administrasi Publik<sup>1</sup>, Program Studi Ilmu Politik<sup>2,3,4,5,6</sup>

Universitas Malikussaleh

Jln. Cot Tengku Nie Reuleut, Kec. Muara Batu, Aceh Utara, Aceh – 24351

\*e-mail: [bobby.rahman@unimal.ac.id](mailto:bobby.rahman@unimal.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The process of administrative services is also less obtained by the community today due to a lack of understanding of technical services by the apparatus in gampong government offices. Service patterns that have not been well organized coupled with the unsanctioned service pattern add dull to the face of service in Gampong Jrat Manyang. This service presents several problem points that arise from partners, namely Gampong Administrative Services that have not been efficient so that basic training of administrative services is needed.. The method of implementation of pre-implementation of activities requires observation of the location of the devotion so that the criteria are obtained that become the basis of community assessment of services such as Tangible. The results showed the core apparatus was very large reaching 60 percent of the total 100 percent. So this percentage shows the interest of gampong government administrators Keude Jrat Manyang as trainees and they are aware that the administrative services carried out so far from efficient.*

**Key words:** *service, administration, gampong, good governance*

### **ABSTRAK**

*Proses pelayanan administrasi juga kurang didapat oleh masyarakat saat ini karena kurangnya pemahaman tentang teknis pelayanan oleh aparatur di kantor pemerintahan gampong. Pola layanan yang belum tertata dengan baik ditambah dengan belum disiplinnya pola layanan menambah kusam wajah layanan di Gampong Jrat Manyang. Pengabdian ini mengemukakan permasalahan yang muncul dari mitra yaitu Pelayanan Administrasi Gampong yang belum efisien sehingga diperlukan pelatihan dasar pelayanan administrasi. Ada pun tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat diantaranya Kegiatan pengabdian memberikan pelatihan bagi aparatur Gampong dengan melibatkan Keuchik dan seluruh perangkat gampong terkait dengan tata kelola pelayanan administrasi perkantoran secara efisien di Gampong Keude Jrat Manyang. Metode pelaksanaan Pra pelaksanaan kegiatan maka diperlukan observasi situasi lokasi pengabdian sehingga didapatkan kriteria yang menjadi dasar penilaian masyarakat terhadap pelayanan seperti Tangible Hasil menunjukkan aparatur inti sangat besar mencapai 60 persen dari total 100 persen. Maka persentase ini menunjukkan minat para administrator pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang sebagai peserta sangat antusias. Pelatihan yang dilakukan membawa dampak yang sangat besar dalam proses pelayanan yang efektif dan efisien oleh aparatur Gampong Keude Jrat Manyang terhadap masyarakat.*

**Kata kunci:** *pelayanan, administrasi, gampong, good governance*

---

## PENDAHULUAN

Gampong Keude Jrat Manyang salah satu gampong yang merupakan 18 Gampong yang berada di wilayah Kemukiman Jrat Manyang. Gampong Keude Jrat Manyang berada di wilayah Kecamatan Tanah Pasir. Dari Kabupaten Aceh Utara memiliki jarak yang sangat jauh sekitar 5,2 Km sementara 1,5 Km dari pusat kecamatan Tanah pasir. Luas wilayah Gampong Keude Jrat Manyang yaitu 8,5 Ha tentunya yang terbagi kedalam 2 dusun yaitu Dusun Pang Ubit dan Dusun Raja Peuseuneu sehingga memiliki jumlah penduduk lebih kurang 128 jiwa yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian sebagai petani.

Pelayanan publik dalam administrasi Gampong mampu memberi manfaat bagi masyarakat. Namun karena minimnya tata kelola pelayanan administrasi Gampong Keude Jrat Manyang sehingga membuat efektivitas kinerja aparatur sangat minim. Hal ini membuat pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang kurang optimal dalam pelayanan terhadap masyarakat. Upaya dalam melaksanakan pelayanan publik di pemerintahan desa tentunya memiliki ciri khas tersendiri. Tentunya dalam proses pelayanan terdapat suatu kendala yang dihadapi oleh aparat desa dalam menyelesaikan setiap permasalahan-permasalahan yang ada (Daraba, 2015).

Sebuah dimensi dalam kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparatur Gampong (Desa) sangat berperan penting dalam hal menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. maka indikator-indikator dalam kemampuan aparatur adalah kemampuan Menyelesaikan pekerjaan dalam efisiensi waktu, kecepatan dalam melaksanakan tugas. Jadi setiap masyarakat yang menerima layanan tentu menghendaki kepuasan serta manfaat yang dirasakan dalam suatu pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan (Agung, 2005:96-97).

Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (M-DESA) ini masyarakat dimudahkan dalam memperoleh informasi yang ada di Kantor Desa, yaitu rencana kegiatan yang akan dilaksanakan nantinya dan informasi persyaratan dalam membuat permohonan surat keterangan. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (M-DESA) dirancang menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dengan menyebarkan kuesioner. Metode ini berfokus terhadap pengguna sistem atau user, sehingga rancangan sistem yang dibuat dapat disesuaikan dengan kebutuhan user (warga dan petugas desa) sebagai sasaran pengguna dari sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa (M-DESA) (Kristania, 2021).

Aspek Pelayanan Publik juga terkait dengan pengelolaan objek pariwisata yang menguntungkan bagi masyarakat seperti pengabdian yang dilakukan oleh Bobby Rahman, Rasyidin, Teuku Muzaffarsyah dan Zulhilmi dimana dalam aspek pelayanan belum memadai terkait sarana dan prasarana yang seharusnya dirasakan oleh pengunjung. Hal ini yang membuat konsep pelayanan pada situs Guha Jepang belum maksimal bagi para pengunjung atau wisatawan (Bobby et al., 2021). Selanjut hasil kajian berikut membahas tentang fasilitas kantor desa yang masih terbatas. Hal tersebut disebabkan adanya beberapa hambatan. Faktor penghambat pelayanan ini adalah fasilitas kantor hingga saat ini yang masih terbatas dan perlunya pembangunan sarana dan prasarana publik yang ada di suatu kantor serta kurangnya motivasi terhadap semangat kerja pegawai di Desa (Yunita, 2017).

Jika melihat pada pelayanan publik juga tergambar pada aspek kebijakan pada penanganan pandemic Covid 19. Dalam hal ini juga terlihat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam menangani pandemi Covid 19 melalui mekanisme pembatasan sosial berskala besar (PSBB) maka perlu adanya pelaksanaan yang optimal yang

dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan sepihak dari pemerintah daerah bisa terjadi bila koordinasi yang dilakukan pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah tidak maksimal. Dalam hal ini memunculkan perbedaan persepsi kebijakan di tingkat pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah memberi peluang akan terciptanya koordinasi yang baik (Zulhilmi et al., 2021:165).

Terlepas dari masa kejayaannya kini Gampong Jrat Manyang menjadi gampong yang cukup memprihatinkan, dimana sebagian penduduknya merupakan warga miskin yang tidak memiliki mata pencaharian tetap. Hal ini juga dibarengi dengan pelayanan administrasi di tingkat gampong yang belum layak memberikan pelayanan dan cenderung sangat sulit didapat oleh masyarakat. Kondisi pelayanan administrasi di tingkat gampong juga jauh dari kata memuaskan, kondisi tersebut disinyalir oleh karena belum memadainya kapasitas aparatur gampong dalam memberikan layanan sehingga kesejahteraan masyarakat menjadi terhambat. Hal ini menjadi problem yang harus dirasakan oleh masyarakat karena disatu sisi masyarakat menginginkan pelayanan administrasi yang praktis dan dinamis menjadi tidak efisien.

Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh aparatur yang melayani, Namun juga pihak lainnya yang merasa puas. Prosedur merupakan prinsip-prinsip layanan berkualitas. Hal ini yang sangat minim dilakukan di Gampong Keude Jrat Manyang sehingga proses pelayanan terhambat hingga membutuhkan waktu lama pelayanan yang di dapat oleh Masyarakat. Hal ini dalam kajian terdahulu yang menggambarkan aparat pemerintah desa dalam menyelenggarakan tugas pelayanannya kurang memiliki responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelayanan khususnya pelayanan administrasi desa yang diharapkan masyarakat. Dalam mekanisme dan prosedur pelayanan kantor desa mengenai akuntabilitas pelayanan

administrasi desa yang diselenggarakan oleh aparatur desa ketidaktepatan dalam melaksanakan pelayanan ini menunjuk pada kebijakan-kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan yang ditempuh oleh pemerintah desa dipandang kurang konsisten dengan aspirasi masyarakat, terutama dalam hal prosedur dan birokrasi pelayanan yang dianggap rumit dan menyulitkan bagi masyarakat, mengingat masyarakat di desa sebagian besar memiliki keterbatasan baik dari segi ekonomi, pendidikan, pengetahuan maupun wawasan tentang birokrasi (Poma, 2016).

Sistem telah berhasil dibuat dan diterapkan pada Kantor Desa Pucak dalam pengelolaan data penduduk dan pelayanan penduduk atau warga setempat untuk pembuatan surat-surat keterangan/pengantar antara lain: Surat Keterangan Kematian, KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Izin Usaha, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Izin Keramaian, dan Kepemilikan (Anggraeni et al., 2020). Pelayanan suatu produk yang tidak berbentuk (dirasakan) (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Atiek Septi & Ratminto, 2012:2).

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam bidang pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemerintah, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Dwiyanto, 2018:72). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Kasmir (2016:18-21) metode standarisasi pelayanan merupakan dasar-dasar dari pelayanan memiliki sepuluh aspek yang harus dilakukan supaya penerima layanan merasakan manfaatnya yaitu:

1. Memakai pakaian yang rapi, bersih;
2. Memiliki penampilan atau gesture tubuh yang menarik;

3. Memiliki sikap yang ramah, akrab dan murah senyum;
4. Menyapa dengan sapaan yang lembut dan sopan;
5. Menyebut nama sipenerima layanan jika sudah mengenalnya;
6. Hormat dan selalu mendengarkan keluhan dari penerima layanan;
7. Menggunakan bahasa yang baik dan benar;
8. Bersemangat dalam memberi pelayanan kepada yang menerima layanan administrasi
9. Jangan memotong atau menyela pembicaraan dari yang dilayani di bagian administrasi
10. Mampu memberikan solusi dalam penyelesaian di bidang layanan administrasi.

Proses pelayanan birokrasi juga kurang didapat oleh masyarakat saat ini karena kurangnya pemahaman tentang teknis pelayanan oleh aparatur di kantor pemerintahan gampong. Pola layanan yang belum tertata dengan baik ditambah dengan belum disiplinnya pola layanan menambah kusam wajah layanan di Gampong Jrat Manyang, sehingga kondisi tersebut semakin menambah beban masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Padahal pelayanan merupakan aspek yang paling penting dalam memaksimalkan bagi kepentingan masyarakat.

Astuti dan Yulianto menyatakan bahwa konsep *good governance* adalah pandangan baru dalam tatanan pengelolaan keuangan pemerintahan. Ada tiga Pilar *governance* yang menjadi fokus utama yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Hal ini karena sebelumnya pada *government* dimana sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintah. Maka perubahan dari *government* menjadi *governance* yang terjadi adalah setara dan seimbang antara pemerintah, pihak swasta serta pemerintah. Konsep yang dikembangkan melalui pandangan yang berkaitan dengan tata

kelola administrasi bagi publik yang dinamakan sebagai suatu pemerintahan yang elegan (*good governance*) (Astuti & Yulianto, 2016:23)

Wujud nyata pada aspek *good governance* diperlukan interaksi masyarakat dengan pemerintah. Tentu melakukan transformasi dalam aspek hubungan dimana menjalankan penyelenggaraan dalam pemerintahan dalam rangka memenuhi rangkaian pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya partisipasi dalam menyuarakan pandangan terkait pelayanan administrasi sehingga menghindari terjadinya penyelewengan jabatan dalam pelayanan administrasi serta memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintah dapat dirasakan kenyamanannya dalam dan memiliki akuntabilitas serta transparan (Djafri & Badu, 2020). Selanjutnya ada yang menggambarkan bahwa pemerintahan yang baik (*good governance*) maka ditandai dengan tiga dimensi yang harus dijalankan seperti akuntabilitas, transparansi serta transparansi ketiga elemen itu memberikan gambaran atas jalannya pelayanan administrasi pemerintah (Sabaruddin, 2015:25).

Optimalisasi pelayanan administrasi merupakan sebuah aspek yang paling penting dalam memaksimalkan kepentingan masyarakat dalam pengurusan status pernikahan, kependudukan, rujukan rumah sakit dan lainnya. Pemerintah menjalankan fungsi serta tugas untuk memberi pelayanan administrasi kepada masyarakat. Maka Pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik. Kebijakan tersebut tujuannya untuk memaksimalkan pelaksanaan layanan administrasi masyarakat oleh pemerintah. Maka hal ini diwujudkan dalam menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat sehingga dapat dirasakan manfaatnya. Pengamatan awal dilapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi bagi masyarakat masih berjalan lamban. Hal ini membuat pelayanan yang

dilakukan belum memuaskan setiap masyarakat di gampong Keude Jrat Manyang. Proses pelayanan administrasi bagi pemerintah masih belum maksimal. Sehingga tim pengabdian dalam pengamatan awal memandang dibutuhkan kegiatan pendampingan melalui pelatihan tata kelola administrasi pemerintahan secara efisien. Maka dokumen yang ada harus bisa dimasukkan kedalam file dokumen arsip kantor. Sehingga pekerjaan menjadi baik namun hal tersebut belum signifikan terlaksana di Gampong keude Jrat Manyang.

Pelayanan yang kurang maksimal membuat kenyamanan tidak dirasakan oleh masyarakat sehingga perlu adanya pembenahan struktur aparatur Gampong Keude Jrat Manyang. Pelaksanaan pelayanan pada pengamatan awal tim dilapangan menggambarkan bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai secara formal. Hal ini telah sesuai pada aturan Peraturan Mendagri Nomor 32 Tahun 2006. Namun secara teknis pelayanan belum begitu menggembirakan bagi masyarakat sehingga pelayanan administrasi bagi masyarakat masih minim manfaatnya. Gampong Keude Jrat Manyang tidak terlalu luas wilayah dan penduduknya sehingga pelayanan dapat dilakukan optimal bagi masyarakat. Hal ini yang membuat pelayanan publik belum sesuai dengan konsep *good governance*. Hal ini yang belum maksimalnya pelayanan administrasi disamping birokrasi pemerintahan Gampong Keude Jrat manyang masih rumit.

Kegiatan pengabdian memberikan pelatihan bagi aparatur Gampong dengan melibatkan Keuchik dan seluruh perangkat gampong terkait dengan tata kelola pelayanan administrasi perkantoran secara efisien di Gampong Keude Jrat Manyang sebagai berikut. Membina aparatur gampong dalam memberikan berbagai aspek pelayanan administrasi yang dirasakan dampaknya oleh masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang. Menciptakan kondisi yang baik dalam proses pelayanan administrasi bagi masyarakat dalam mewujudkan gampong

yang *good governance* sehingga berjalan maksimal. Meningkatkan pola pelayanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang dalam efisiensi pelayanan administrasi perkantoran secara maksimal. Memberikan pemahaman serta memetakan masalah terkait dengan pelayanan administrasi perkantoran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang kepada masyarakat sehingga ada solusinya.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan Pengabdian Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat melalui edukasi pemahaman manajemen dalam menggunakan sarana pelatihan bagi aparatur Gampong Keude Jrat Manyang maka beberapa aspek berikut menggambarkan pelaksanaan pengabdian yaitu:

### **A. Pra pelaksanaan kegiatan Pengabdian**

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan pada saat melakukan pengabdian kepada masyarakat. Pra pelaksanaan kegiatan maka diperlukan observasi situasi lokasi pengabdian sehingga didapatkan dasar penilaian sebagai sebuah kriteria pada masyarakat terhadap pelayanan seperti fleksibel, atau bukti fisik yang merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Berarti tampilan dan mampu dalam sarana baik fisik maupun non-fisik. Keadaan lingkungan merupakan fakta dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Sebelum pelaksanaan pengabdian di lakukan maka harus adanya solusi dalam memecahkan masalah mitra sehingga dapat dimaksimalkan pada saat kegiatan pengabdian dijalankan kepada mitra. Observasi dilakukan satu atau dua hari sebelum kegiatan dilaksanakan sehingga solusi yang ditawarkan kepada mitra menjadi efektif dan mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Proses pemecahan masalah yang akan dilakukan melalui beberapa aspek seperti

yang dijelaskan berikut ini. Kendala yang dihadapi adalah kemampuan dalam menyelenggarakan layanan administrasi bagi masyarakat yang kurang bermanfaat. Hal ini cenderung rumit dalam menghadapi aparatur pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang yang belum memiliki kompetensi. Tanggapan terhadap permasalahan di Gampong yang belum maksimal sehingga belum dapat mencapai konsepsi *good governance*. Maka dengan demikian jelas bahwa perlu adanya perhatian dan ketulusan dalam memberi pelayanan sehingga dapat berjalan maksimal sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat di Keude Jrat Manyang.

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan pada saat melakukan pengabdian kepada masyarakat. Pra pelaksanaan kegiatan maka diperlukan observasi situasi lokasi pengabdian sehingga didapatkan kriteria yang menjadi dasar penilaian masyarakat terhadap pelayanan seperti Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Artinya penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Sebelum pelaksanaan pengabdian dilakukan maka harus adanya solusi dalam memecahkan masalah mitra sehingga dapat dimaksimalkan pada saat kegiatan pengabdian dijalankan kepada mitra. Observasi dilakukan satu atau dua hari sebelum kegiatan dilaksanakan sehingga solusi yang ditawarkan kepada mitra menjadi efektif dan mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Proses pemecahan masalah yang akan dilakukan melalui beberapa aspek seperti yang dijelaskan berikut ini. Reliability, atau kendala yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu

pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. *Empathy*, yaitu yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan publik.

## **B. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat**

Adanya Pengenalan dasar pelayanan dan *good governance* kepada aparatur gampong yang menangani pelayanan administrasi di gampong keude jrat manyang. Pendekatan yang dilakukan meliputi aspek metode pendekatan yang akan dilakukan terhadap mitra meliputi proses tahapan pengenalan dasar pelayanan melalui pelatihan terkait kapasitas pelayanan, efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan dan penempatan layanan bagi publik atau *public service*. Maka perlu ada tahapan tersebut sehingga menjadi sebuah landasan awal dalam memperkuat kapasitas pelayan administrasi di Gampong Keude Jrat Manyang. Memperkenalkan konsep *Good Governance* dalam lingkup Lembaga Administrasi Negara. Tentu konsep tersebut dalam pelatihan menggunakan komunikasi yang gampang dipahami oleh mitra sehingga *good governance* dapat dipahami. Konsep tersebut terdapat pelaksanaan penyediaan *publik good* dan *servis* pada proses penyelenggaraannya. Orientasi ideal dalam pelayanan untuk mewujudkan *good governance* dengan gambaran pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang dalam pengelolaan pelayanan bagi publik.

Pengujian melalui pelatihan dasar arsiparis dan pelayanan administrasi. hal ini dilakukan uji pelayanan administrasi terhadap masyarakat melalui pembuatan surat-menyerurat dan arsiparis. Kegiatan ini dilakukan setelah adanya pemberian dasar pelayanan dan *good governance* sehingga bisa maksimal pada saat diadakan pengujian melalui pelatihan sehingga mampu

menghasilkan sebuah kinerja yang efektif dan efisien dalam agenda pelayanan administrasi. Pelayanan bagi publik dalam aspek administrasi yang diarahkan pada pencapaian tujuan konsep *good governance* pada Gampong Keude Jrat Manyang berjalan. Dalam kehidupan masyarakat pengurusan administrasi perlu dilakukan untuk menciptakan kapasitas aparatur pemerintahan yang memiliki kinerja efektif dan efisien.

Partisipasi Mitra dalam mewujudkan pelayanan publik yang dinamis, elemen-elemen pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang diharapkan berpartisipasi dalam meningkatkan kapasitasnya sebagai pelaksana dalam pelayanan administrasi sehingga dapat berjalan maksimal nanti bagi masyarakat. Diharapkan partisipasi yang baik dalam pelatihan ini mampu memberikan respon positif bagi masyarakat. Selanjutnya partisipasi mitra diharapkan dapat meningkatkan integritas dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat agar lebih baik. Inovasi dan kreativitas akan muncul dalam proses pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang. Pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang setelah pelatihan dalam kegiatan pengabdian ini selesai mampu memberikan pelayanan yang ideal bagi masyarakat.

### **C. Evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat**

Evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat maka dilakukan proses pemantauan berkelanjutan dalam melihat perkembangan permasalahan mitra yang teratasi. Solusi yang ditawarkan juga akan bermanfaat dalam meningkatkan kapasitas mitra dalam upaya melakukan pelayanan bagi masyarakat. Prinsip yang dianut dalam pelayanan publik terkait proses administrasi berjalan bersih, akuntabel efisien, profesional, selain berdaya guna, berhasil dilaksanakan, dan berorientasi meningkatnya kompetisi bagi bangsa. Proses ini diharapkan berhasil dijalankan pada kegiatan pengabdian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini hasilnya dapat disajikan dalam tabel, gambar dan juga foto yang akan menggambarkan terkait dengan pelatihan yang dilaksanakan kepada aparatur gampong Keude Jrat Manyang. Sehingga proses pengabdian ini mendapatkan luaran sebagai sebuah rekomendasi sebagai sebuah solusi.

### **a. Lokasi Pengabdian**

Keude Jrat Manyang merupakan Kemukiman Jrat Manyang Kecamatan Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara yang sangat kompeten dengan pusat pemerintah kecamatan Tanah Pasir. Luas wilayah Gampong Keude Jrat Manyang yaitu 8,5 Ha, yang memiliki dua dusun seperti dusun serta dusun Raja Peuseuneu dengan jumlah penduduk lebih kurang 128 jiwa dimana mayoritas penduduknya menjadi nelayan dan petani. Keude Jrat Manyang merupakan Gampong yang mempunyai nilai sejarah yang tinggi dimana daerah tersebut merupakan daerah kerajaan yang pernah berjaya pada masanya. Selain itu daerah Jrat Manyang juga merupakan daerah yang strategis di sektor perdagangan. Karena posisinya berada di pinggir sungai yang digunakan untuk berlabuh kapal-niaga Jepang pada masa lampau. Nama Gampong Jrat Manyang bermula dari adanya makam (kuburan) seorang ulama keramat dan sering mengalami kejadian-kejadian yang unik, oleh karena itu daerah tersebut dinamakan Jrat Manyang sedangkan daerah pasarnya disebut Gampong Keude Jrat Manyang, Keude Jrat Manyang juga dikenal dengan sebutan Keude Keureutoe.

### **b. Pelatihan Pelayanan Administrasi Gampong di Gampong Keude Jrat Manyang**

Pelayanan administrasi yang belum begitu efisien dilakukan oleh para aparatur di pemerintahan gampongnya yang membuat diadakan pelatihan tersebut. Kegiatan ini

awalnya berjalan sangat kaku sehingga dibutuhkan pemahaman dasar bagi aparatur gampong terkait pelayanan publik. Proses ini dilakukan oleh Tim pengabdian dengan mengundang pakar kebijakan publik sehingga diharapkan pelatihan tersebut dapat menjadi solusi terkait pelayanan bagi masyarakat secara efisiensi. Pemetaan permasalahan awal yaitu pemahaman para petugas administrasi di Gampong Keude Jrat Manyang terkait strategi pelayanan bagi masyarakat. Hal yang paling riskan adalah kurangnya keahlian dalam menggunakan alat-alat elektronik yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan administrasi bagi masyarakat serta ada di sekretariat pemerintah Gampong dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Peraturan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya melakukan pelayanan bagi masyarakat yang sesuai dengan perundang-undangan. Maka Setiap warganegara berhak mendapatkan suatu pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah selaku pelayan publik. Layanan merupakan suatu kegiatan atau pelayanan yang ditawarkan sangat bermanfaat sehingga pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora, 2014).

Fenomena ini sehingga diadakannya pelatihan pelayanan administrasi terhadap aparatur pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang tentunya melibatkan unsur-unsur pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang juga. Hal ini diperlukan sehingga semua memahami bagaimana cara memberi pelayanan administrasi yang prima terhadap masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang sehingga dinamis dan efisien. Maka strategi awal pelaksanaan pelatihan mengajak aparatur desa yang menangani di bagian administrasi terkait pelayanan bagi publik. Maka dasar awal memetakan jumlah aparatur pemerintahan Gampong. Berikut ini jumlah peserta yang mengikuti pelatihan tata

kelola pelayanan administrasi gampong seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah peserta Pelatihan dengan klasifikasi Umur

Umur (tahun)	(orang)	Jumlah %
Aparatur biasa	5	30,6
Aparatur Inti	10	60,1
Pimpinan unit di pemerintahan desa	4	10,3
Jumlah	19	100,00

Berdasarkan Data diatas menunjukkan bahwa aparatur inti sangat besar mencapai 60 persen dari total 100 persen. Maka persentase ini menunjukkan minat para administrator pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang sebagai peserta pelatihan dan mereka sadar bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan selama ini masih jauh dari kata efisien.

Pelatihan ini banyak didominasi oleh kaum perempuan karena karena hampir semuanya belum mempunyai keahlian dalam menata administrasi di sekretariat pemerintah gampong termasuk kearsipan data pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang. Hal yang dilakukan dalam pelatihan yaitu memperkenalkan birokrasi dan pelayanan public (*public service*). Hal ini sangat penting diperkenalkan dalam pelatihan ini dalam upaya mewujudkan pemerintahan gampong yang *good governance*. Proses ini terus berlanjut selama beberapa hari dalam upaya melakukan pelatihan untuk membentuk pelayanan administrasi yang dinamis dan efisien. Proses pelaksanaan pelatihan ini merupakan wujud nyata dalam memberikan sumbangan pemikiran secara akademis terkait dengan efisiensi pelayanan administrasi pemerintahan. antusias peserta pelatihan yang banyak didominasi kaum perempuan sebagai aparatur gampong. Hal ini dapat kita lihat pada Gambar pelaksanaan pelatihan berikut:





Gambar 1. Antusias peserta pelatihan administrasi dalam mewujudkan *good governance*

Pelaksanaan pelatihan ini juga melibatkan unsur dari pemerintah kecamatan Tanah Pasir. Pada dasarnya proses pengabdian ini juga memberikan peluang bagi para peserta agar lebih meningkatkan efisiensi kinerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang. Aspek kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan administrasi bagi masyarakat menjadi sebuah penilaian dari publik dan kaitan dengan efisiensi terhadap proses pelayanan administrasi di gampong Keude Jrat Manyang. Selanjutnya dilaksanakan praktik terkait pelayanan administrasi yang dinamis, praktis dan efisien dalam mewujudkan pemerintahan gampong yang dinamakan *good governance*.

Efisiensi dalam menata pelayanan administrasi didasarkan pada kinerja aparatur desa secara birokratis sehingga dapat berjalan maksimal. Wujud *good governance* sebagai sebuah aspek yang paling penting dalam memberi pelayanan yang prima bagi masyarakat di *Gampong* Keude Jrat Manyang yang merupakan salah satu gampong di bawah kecamatan Tanah Pasir. Penataan pelayan administrasi diperlukan dalam mewujudkan pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang yang sangat efisien bagi kepentingan masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang. Maka pelatihan ini penting dilaksanakan di Gampong Keude Jrat

Manyang dalam melayani masyarakat terkait dengan pengurusan administrasi yang baik.

## B. Pelatihan Aparatur dalam memperkuat kapasitas pelayanan Administrasi bagi masyarakat Gampong Keude Jrat Manyang

Pemanfaatan Sumber Daya Manusia yang potensial perlu dilakukan oleh pemerintah Gampong Keude Jrat Manyang terkait memperkenalkan teknologi komputerisasi dan juga aspek digital. Berikut gambaran pelatihan dalam mewujudkan pelayanan administrasi gampong yang dilakukan oleh tim pengabdian untuk menciptakan kinerja aparatur Gampong yang efisien. Dalam hal jadwal pelatihan dapat tergambar pada table berikut ini:

Tabel 2. Jadwal pelatihan Pelayanan Administrasi perkantoran menuju Gampong yang *Good Governance*

No.	Kegiatan	Waktu	Ket
1	Sosialisasi program kegiatan	4 Oktober 2021	Tim
2	Pendampingan Pelatihan Pelayanan Administrasi Perkantoran	8 Oktober 2021	Bobby Rahman, S.Sos., M.Si
3	Pendampingan penyusunan SOP dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi	11 Oktober 2021	Dr. Rasyidin, Sos., M.Si
4	Evaluasi Pelatihan Pelayanan Administrasi Perkantoran	13-14 Oktober 2021	Tim

Jadi gambaran kegiatan diatas menunjukkan bahwa pelatihan administrasi perkantoran dalam mewujudkan gampong

*good governance*. Proses ini berjalan selama 4 kegiatan selama lima hari sehingga dapat dirasakan dampaknya yang sangat penting bagi Gampong Keude Jrat Manyang. Kegiatan Pelatihan pelayanan administrasi perkantoran dalam mewujudkan Gampong yang *good governance*. Di hadiri oleh Keuchik, Unsur Tuha Peut, dan juga Camat Dewantara serta unsur aparatur desa yang terkait dengan pelayanan administrasi. Kegiatan dilaksanakan dib alai pertemuan Gampong Keude Jrat Manyang dan antusias masyarakat juga menginginkan kegiatan serupa dilaksanakan dan berkelanjutan sehingga terkait administrasi dapat berjalan efisien.

Kegiatan ini dapat membawa dampak bagi terciptanya gampong yang *good governance*. Karena itu Gampong Gampong Keude Jrat Manyang jika berhasil akan menjadi gampong percontohan tentang penataan pelayanan adminstrasi bagi masyarakat yang ada di wilayah kecamatan Tanah Pasir kabupaten Aceh Utara. Gambaran dapat dilihat pada pemahaman mengenai penantaan birokrasi oleh pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang. Pada kegiatan pelatihan ini ternyata pemahaman pelayanan administrasi terhadap masyarakat masih kurang dan terlalu lama. Hal ini yang membuat pelayanan yang efisien tidak dapat terwujud dalam konsep *good governance*.

Kegiatan pelatihan di hari kedua dan selanjutnya diikuti oleh para aparatur Gampong yang memiliki tupoksi kerja terkait administrasi perkantoran. Materi pelatihan diberikan dan dikembangkan sehingga peserta terus semangat dalam mengikuti kegiatan tersebut. Penyusunan awal terkait dengan S-O-P pelayanan administrasi yang dilakukan dengan masyarakat. Pemanfaatan sarana computer juga merupakan aspek penting dalam administrasi perkatoran terkait dengan surat-menyurat dan lain sebagainya serta layanan internet dalam memberikan informasi terkait Gampong Keude Jrat Manyang. Kedaikan pelatihan ini memberikan sebuah

potensi berkembangnya proses pelayanan administrasi yang baik dalam mewujudkan *good governance* di Gampong Keude Jrat Manyang.

Pengenalan secara teoritis dilaksanakan dipertemuan perdana dan kedua 4 hari selanjutnya dilakukan praktik terkait pelayanan administrasi pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang materi yang disampaikan terkait dengan proses tersebut maka tabel berikut ini.

Tabel 3. Aspek perubahan perilaku serta presentase terhadap pemahaman materi pelatihan pelayanan administrasi perkantoran

Tujuan	Indikator	Presentase pemahaman
Pengetahuan	Peserta pelatihan memahami aspek materi yang disampaikan	70%
Keahlian	Peserta pelatihan mempunyai keahlian yang berbeda yang dapat dikerjakan secara kolaboratif	75%
Tingkat kinerja	Peserta pelatihan memiliki tingkat kinerja yang variatif sehingga harus diberikan tupoksi sesuai dengan tingkat kinerjanya	70%
ketrampilan	Peserta mempunyai ketrampilan tersendiri dalam berinovasi terkait pelayanan administrasi perkantoran	71%
Rata-Rata		72%

Indikator tersebut didapat dari hasil kegiatan penelitian yang rata-ratanya 72 persen. Sehingga ada peningkatan sikap dari peserta dalam mengoptimalkan pelayanan nantinya dalam masyarakat. Selain itu pelatihan ini juga sangat besar antusiasnya terhadap terciptanya pelayanan administrasi yang bermanfaat serta mewujudkan gampong *good governance*. Pelatihan ini memberi ruang dalam potensi membangun gampong yang transparan dan objektif dalam melayani masyarakat dalam bidang administrasi.



Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan pelayanan administrasi perkantoran menuju gampong yang *good governance*

Pendampingan pelatihan pelayanan administrasi perkantoran difokuskan pada praktek dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sarana yang ada seperti komputer, dan pendukung lainnya. Pengarsipan surat dan penyusunan dokumen lainnya terkait administrasi. *Output* yang dihasilkan adalah masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan Gampong. Berkaitan dengan kegiatan pelatihan tersebut maka pelayanan administrasi benar-benar dilakukan prakteknya dengan adanya pengawasan dari tim pengabdian untuk melihat *output* dari pelatihan selama dua hari.

Setelah pelatihan diikuti maka diharapkan pelayanan administrasi perkantoran di gampong Keude Jrat Manyang benar-benar berjalan maksimal dalam mewujudkan gampong yang *good*

*governance*. *Output* pengabdian ini juga mencapai hasil yang sangat baik yaitu 89,23 persen. Sehingga hal ini menjadi sebuah proses pelayanan administrasi yang efektif sehingga mampu mewujudkan gampong dalam tata pemerintahan yang baik. Maka proses pendampingan pelatihan dalam pengabdian maka pelayanan administrasi membawa dampak bagi masyarakat dan meningkatkan kinerja aparatur administrasi gampong.

## KESIMPULAN

### 5.2 Kesimpulan

Pada dasarnya gambaran dari hasil pelaksanaan maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini Pelatihan pelayanan administrasi perkantoran dapat membawa dampak yang sangat baik dalam proses pelayanan bagi masyarakat sehingga pelatihan ini sebagai pendampingan bagi aparatur pemerintah gampong dalam memberikan pelayanan yang efisien. Kegiatan pelatihan pelayanan administrasi ini memberi mamfaat yang dirasakan oleh aparatur pemerintah Gampong Keude Jrat manyang serta manfaatnya terkait dengan proses administrasi pada pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang. Pendampingan yang dilakukan oleh tim pengabdian dalam kegiatan pelatihan pelayanan administrasi perkantoran dalam upaya mewujudkan *good governance* ini membawa dampak positif bagi masyarakat di Gampong Keude Jrat Manyang.

### 5.2 Saran

Aspek saran yang kontributif yang dapat diambil dari pengabdian ini yaitu:

1. Kegiatan seperti ini selanjutnya harus dilakukan di beberapa Gampong di Aceh sehingga wujud *good governance* tercapai maka perlu adanya dukungan semua pihak termasuk akademik.
2. Setelah pelatihan ini dilaksanakan dapat memberi dampak positif dalam pelayanan administrasi di kantor pemerintahan Gampong Keude Jrat Manyang bagi masyarakat sehingga efisiensi dapat

tercipta dan bermanfaat dalam upaya pelayanan administrasi.

Pemerintah Aceh seharusnya memberikan sosialisasi dan pendampingan bagi seluruh aparatur di gampong khususnya wilayah pedalaman sehingga pelayanan administrasi bagi masyarakat optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agung, K. (2005). Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta. Pembaharuan.
- [2] Anggraeni, S., Hasanuddin, T., Lestari, P., Belluano, L., & Fadhiel, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 6 (2), 50–54.
- [3] Astuti, T. P., & Yulianto, Y. (2016). Good Governance Pengelolaan Keuangan Desa Menyongsong Berlakunya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014. *Jurnal Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.20473/baki.v1i1.1694>
- [4] Atiek Septi, W., & Ratminto. (2012). Manajemen pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- [5] Bobby, R., Rasyidin, Teuku, M., & Zulhilmi. (2021). Pengelolaan Wisata Halal di Situs Guha Jepang Gampong Blang Panyang Kota Lhokseumawe Aceh. *IComSE*, 2(1), 1–23.
- [6] Daraba, D. (2015). Penerapan Prinsip Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, Indonesia. *Jurnal Office*, 1(2), 185–191.
- [7] Djafri, N., & Badu, S. Q. (2020). Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 4(3), 255. <https://doi.org/10.37905/aksara.4.3.255-264.2018>
- [8] Dwiyanto, I. (2018). Kebijakan Publik berbasis dynamic Policy Analisy. Yogyakarta. Gava Media.
- [9] Hardiyansyah. (2015). Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta Graha Ilmu.
- [10] Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik (Edisi Ke 1). Jakarta. Rajawali Pers.
- [11] Kristania, Y. M. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administasi Kependudukan Desa (M-Desa) Dengan Metode User Centered Design. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.31294/ijse.v7i1.8972>
- [12] Poma, M. D. (2016). Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, III, 34–42.
- [13] Sabaruddin, A. (2015). Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta Graha Ilmu.
- [14] Simamora, H. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta Sekolah Tinggi YKPN.
- [15] Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Pemerintahan Integratif*, 5(3), 378–389.
- [16] Zulhilmi, Teuku, M., Bobby, R., Senjaya, B., & Pratiwi, O. C. (2021). Menelisik Kebijakan Penanganan Covid-19 di Indonesia. In Book series: Demokrasi dan Otonomi Daerah Dinasti Politik dan Demokrasi Lokal (pp. 161–179). Unsyiah Press.