

Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik melalui Pendampingan Tata Kelola

Sabrina M.A Jingga Putri¹, Zaenal Abidin², Kurniawan³, Al munip³

Institut Islam Al-Mujaddid Sabak

sabrinam04@gmail.com

Corresponding Author: Author¹

Abstrak indonesia

Pelayanan administrasi publik di tingkat kecamatan merupakan layanan dasar yang berperan penting dalam pemenuhan hak-hak masyarakat. Namun, penyelenggaraannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti belum optimalnya standar operasional prosedur, ketergantungan pada pola kerja lama, serta rendahnya pemahaman aparatur terhadap prinsip pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui pendampingan tata kelola di Kantor Camat Geragai. Pendampingan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan kontekstual dengan memanfaatkan forum arisan rutin aparatur kecamatan sebagai media utama pembinaan. Metode pengabdian meliputi observasi awal, pendampingan terintegrasi dalam kegiatan rutin, diskusi partisipatif, refleksi bersama, serta evaluasi berkelanjutan. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap pentingnya prosedur pelayanan yang jelas dan konsisten, perbaikan alur administrasi, serta perubahan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih disiplin, transparan, dan responsif. Pemanfaatan forum arisan rutin terbukti menjadi inovasi sederhana namun efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik berbasis tata kelola yang baik di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: *pelayanan administrasi publik, tata kelola, pendampingan, kecamatan, pengabdian masyarakat.*

Abstract English

Public administrative services at the sub-district level play a crucial role in fulfilling citizens' basic rights. However, their implementation still faces various challenges, including the absence of systematic standard operating procedures, reliance on traditional work habits, and limited understanding of public service principles and good governance among officials. This community service activity aims to improve the quality of public administrative services through governance mentoring at the Geragai Sub-District Office. The mentoring was conducted using a participatory and contextual approach by utilizing routine staff social gatherings as the main platform for capacity building. The methods included initial observation, integrated mentoring within routine activities, participatory discussions, collective reflection, and continuous evaluation. The results indicate an increased understanding among officials regarding the importance of clear and consistent service procedures, improved administrative service flows, and positive changes in attitudes toward more disciplined, transparent, and responsive service delivery. The use of routine social gatherings as a mentoring medium proves to be a simple yet effective innovation in enhancing public administrative service quality based on good governance principles at the sub-district level.

Keywords: *public administrative services, governance, mentoring, sub-district, community service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama kinerja pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat dan mencerminkan sejauh mana negara hadir dalam menjamin kesejahteraan warganya. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya aspek administratif, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam memberikan kepastian, keadilan, dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam sistem pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran strategis karena berfungsi sebagai penghubung langsung antara pemerintah daerah dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi di tingkat kecamatan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sekaligus membentuk citra dan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Dwiyanto, 2018; Hardiyansyah, 2018).

Meskipun demikian, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural. Permasalahan yang umum ditemui antara lain belum tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan secara sistematis, masih kuatnya ketergantungan aparatur pada kebiasaan kerja lama, serta terbatasnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan pelayanan yang lambat, kurang transparan, dan tidak konsisten, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah (Denhardt & Denhardt, 2015). Tantangan ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik tidak cukup dilakukan melalui regulasi semata, tetapi juga memerlukan perubahan pola pikir, sikap, dan budaya kerja aparatur.

Kantor Camat Geragai sebagai salah satu unit pelayanan publik di daerah menghadapi dinamika dan tantangan yang serupa. Berdasarkan pengamatan awal, pelayanan administrasi di Kantor Camat Geragai masih memerlukan penguatan tata kelola agar lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Beberapa aspek yang memerlukan perhatian meliputi penataan alur pelayanan, penguatan koordinasi internal, serta peningkatan kesadaran aparatur terhadap pentingnya standar pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya pendampingan yang tidak hanya bersifat instruktif dan sesaat, tetapi juga partisipatif dan berkelanjutan, sehingga mampu mendorong perubahan dari dalam institusi pelayanan itu sendiri (Suharto, 2014).

Pendampingan tata kelola melalui kegiatan rutin aparatur, seperti arisan rutin, dipandang sebagai pendekatan yang strategis dan kontekstual dalam menjawab permasalahan tersebut. Forum arisan rutin yang selama ini bersifat sosial dimanfaatkan sebagai ruang dialog terbuka, refleksi bersama, dan pembelajaran kolektif dalam suasana yang lebih informal namun produktif. Pendekatan ini memungkinkan aparatur untuk terlibat secara aktif dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan dan merumuskan solusi secara bersama-sama. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat

ini diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui pendampingan tata kelola yang terintegrasi dalam forum arisan rutin di Kantor Camat Geragai sebagai upaya penguatan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk konkret kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan dan keadilan sosial bagi warga negara. Oleh karena itu, pelayanan publik memiliki dimensi hukum, sosial, dan moral yang menuntut penyelenggara pelayanan untuk bertindak profesional, adil, dan bertanggung jawab (Dwiyanto, 2018). Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi publik menjadi wajah utama birokrasi karena bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas pelayanan administrasi publik ditentukan oleh beberapa indikator utama, antara lain kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, transparansi informasi, serta sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Kejelasan prosedur memberikan kepastian hukum dan mengurangi potensi penyimpangan dalam pelayanan, sementara ketepatan waktu mencerminkan efisiensi dan profesionalitas birokrasi. Transparansi menjadi prasyarat penting untuk mencegah praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Hardiyansyah, 2018). Selain aspek prosedural, sikap aparatur—seperti keramahan, empati, dan kesediaan membantu—merupakan faktor kunci yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi publik yang berkualitas pada hakikatnya mencerminkan keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Pemerintah yang berorientasi pada pelayanan akan menempatkan masyarakat sebagai subjek utama, bukan sekadar objek kebijakan. Hal ini sejalan dengan paradigma new public service yang menekankan bahwa aparatur publik berperan sebagai pelayan masyarakat (*serving citizens*), bukan sekadar pelaksana aturan (Denhardt & Denhardt, 2015). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan perbaikan sistem dan prosedur, tetapi juga menyangkut perubahan nilai, budaya kerja, dan orientasi aparatur menuju pelayanan yang berkeadilan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat..

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance)

Konsep good governance menekankan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Transparansi menuntut keterbukaan informasi dalam setiap proses pemerintahan, sehingga masyarakat dapat mengetahui, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Akuntabilitas menekankan tanggung jawab aparatur

dan institusi publik terhadap setiap keputusan dan tindakan yang diambil. Partisipasi menghendaki keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan, sementara efektivitas dan efisiensi berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan publik secara tepat guna dan tepat sasaran (UNDP, 1997). Prinsip-prinsip tersebut menjadi fondasi utama dalam membangun pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan good governance diwujudkan melalui tata kelola pelayanan yang jelas, terukur, dan berkelanjutan. Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis dan mudah dipahami menjadi instrumen penting untuk menjamin kepastian, kesetaraan, dan konsistensi pelayanan kepada masyarakat. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja aparatur sekaligus sebagai alat kontrol untuk mencegah praktik maladministrasi. Selain itu, pembagian tugas yang proporsional dan jelas antaraparatur berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja serta mengurangi potensi tumpang tindih kewenangan dalam proses pelayanan (Dwiyanto, 2018). Tanpa tata kelola yang terstruktur, pelayanan publik cenderung berjalan tidak efisien dan sulit dipertanggungjawabkan.

Lebih lanjut, mekanisme evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan merupakan elemen kunci dalam implementasi good governance. Evaluasi memungkinkan pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan, serta merumuskan perbaikan secara sistematis. Proses evaluasi yang partisipatif, melibatkan aparatur dan pengguna layanan, dapat memperkuat akuntabilitas sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan (Osborne, 2010). Dengan demikian, good governance dalam pelayanan publik tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga pada upaya membangun sistem pelayanan yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pendampingan sebagai Model Pengabdian kepada Masyarakat

Pendampingan merupakan pendekatan pengabdian kepada masyarakat yang menempatkan mitra sebagai subjek aktif dalam proses perubahan, bukan sekadar objek penerima program. Dalam pendekatan ini, mitra dilibatkan secara langsung sejak tahap identifikasi permasalahan, perumusan solusi, hingga implementasi dan evaluasi kegiatan. Pendampingan menekankan proses belajar bersama (co-learning) dan penguatan kapasitas internal mitra, sehingga perubahan yang dihasilkan bersifat partisipatif dan kontekstual. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma pemberdayaan yang menekankan pentingnya keterlibatan aktor lokal dalam menentukan arah dan keberlanjutan perubahan (Chambers, 2014).

Berbeda dengan pendekatan pengabdian yang berorientasi pada transfer pengetahuan secara satu arah, pendampingan tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga pada pembinaan sikap, peningkatan kesadaran kritis, serta penguatan nilai dan etika kerja. Melalui proses pendampingan, mitra didorong untuk merefleksikan praktik yang telah berjalan, mengidentifikasi kelemahan secara mandiri, serta membangun komitmen bersama untuk melakukan

perbaikan. Proses ini memungkinkan terjadinya perubahan perilaku dan budaya kerja, yang merupakan prasyarat penting bagi peningkatan kualitas kinerja institusi pelayanan publik (Ife, 2016).

Dalam konteks institusi pelayanan publik, pendampingan berperan strategis dalam memperkuat kapasitas kelembagaan. Penguatan tersebut mencakup aspek individu aparatur, seperti sikap pelayanan dan tanggung jawab profesional, serta aspek sistem, seperti tata kelola, koordinasi internal, dan mekanisme kerja yang lebih efektif. Pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan institusi pelayanan publik untuk tidak bergantung pada intervensi eksternal jangka pendek, melainkan mampu mengembangkan kemampuan adaptif secara mandiri. Oleh karena itu, pendampingan dinilai sebagai pendekatan yang efektif dalam mendorong perubahan berkelanjutan (*sustainable change*) pada organisasi publik, terutama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan (Suharto, 2014).

METODOLOGI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Camat Geragai dengan menggunakan pendekatan partisipatif dan kontekstual, yang menempatkan aparatur kecamatan sebagai subjek utama dalam proses perbaikan tata kelola pelayanan administrasi publik. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap bentuk pendampingan tidak bersifat top-down, melainkan dibangun melalui keterlibatan aktif aparatur dalam mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi. Keunikan metode pengabdian terletak pada pemanfaatan forum arisan rutin aparatur kecamatan sebagai media utama pendampingan. Forum yang selama ini bersifat sosial dimaksimalkan fungsinya sebagai ruang pembelajaran bersama dan pembinaan kelembagaan, sehingga proses pendampingan dapat berlangsung secara alami, berkelanjutan, dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan harian di kantor kecamatan.

Pelaksanaan pengabdian diawali dengan observasi terhadap proses pelayanan administrasi serta identifikasi permasalahan tata kelola melalui komunikasi awal dengan aparatur kecamatan. Selanjutnya, pendampingan dilakukan secara bertahap dan terintegrasi dalam forum arisan rutin melalui penyampaian materi mengenai prinsip pelayanan publik, tata kelola administrasi, serta pentingnya standar operasional prosedur (SOP). Forum arisan juga dimanfaatkan sebagai ruang diskusi partisipatif dan refleksi bersama, di mana aparatur didorong untuk mengemukakan kendala nyata yang dihadapi dalam pelayanan administrasi serta merumuskan solusi secara kolektif. Evaluasi pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui refleksi pada pertemuan arisan berikutnya dan pengamatan langsung terhadap perubahan pola pelayanan administrasi di Kantor Camat Geragai, sehingga hasil pendampingan dapat diukur dari aspek perubahan pemahaman, sikap, dan praktik pelayanan aparatur..

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pendampingan tata kelola pelayanan administrasi publik yang dilaksanakan melalui forum arisan rutin

memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Geragai. Salah satu temuan utama adalah meningkatnya pemahaman aparatur kecamatan mengenai pentingnya prosedur pelayanan yang jelas, tertulis, dan konsisten sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelum pendampingan dilakukan, pelayanan administrasi masih sangat bergantung pada kebiasaan kerja individu dan pengalaman personal aparatur, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksamaan perlakuan, inkonsistensi layanan, serta ketidakpastian bagi masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan temuan Dwiyanto (2018) yang menyatakan bahwa lemahnya standar pelayanan merupakan salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat birokrasi lokal. Melalui pendampingan yang terintegrasi dalam kegiatan rutin aparatur, pemahaman tersebut mengalami pergeseran, di mana aparatur mulai menyadari bahwa kejelasan prosedur tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja internal, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk mewujudkan akuntabilitas, transparansi, dan kepastian layanan bagi masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Diskusi partisipatif yang berlangsung dalam suasana informal pada forum arisan rutin terbukti mampu mendorong keterbukaan aparatur dalam mengemukakan berbagai permasalahan nyata yang selama ini jarang terungkap dalam forum resmi. Temuan lapangan menunjukkan bahwa aparatur secara aktif mengidentifikasi persoalan seperti ketidakteraturan alur administrasi, tumpang tindih tugas pelayanan, serta minimnya dokumentasi prosedur pelayanan. Situasi ini menunjukkan bahwa pendekatan informal dan partisipatif mampu menciptakan ruang aman (*safe space*) bagi aparatur untuk melakukan refleksi kritis terhadap praktik kerja yang telah berjalan. Hal ini menguatkan pandangan bahwa proses pembelajaran organisasi akan lebih efektif ketika dilakukan melalui dialog egaliter dan partisipatif, bukan melalui instruksi hierarkis semata (Senge, 2006). Pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan setiap permasalahan tidak hanya dibahas secara normatif, tetapi juga ditindaklanjuti melalui penyusunan alur pelayanan yang lebih sistematis dan penguatan koordinasi internal antarstaf, sebagaimana disarankan dalam konsep perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam tata kelola pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015).

Lebih lanjut, hasil pengabdian menunjukkan adanya perubahan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan tersebut tercermin dari meningkatnya kedisiplinan dalam mengikuti prosedur pelayanan, kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat, serta meningkatnya responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Perubahan sikap ini tidak muncul secara instan, melainkan sebagai hasil dari proses pendampingan yang menekankan dimensi kesadaran, etika, dan tanggung jawab aparatur sebagai pelayan publik. Aparatur mulai memandang pelayanan bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi sebagai amanah sosial dan tanggung jawab institusional kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan perspektif *new public service* yang menekankan bahwa aparatur publik harus bertindak sebagai pelayan warga negara (*citizens*), bukan sekadar pelaksana prosedur administratif (Denhardt & Denhardt, 2015).

Dalam konteks pembahasan pengabdian, pemanfaatan forum arisan rutin sebagai media pendampingan merupakan inovasi pendekatan yang kontekstual dan relevan dengan budaya kerja aparatur kecamatan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak selalu memerlukan intervensi struktural yang kompleks atau program pelatihan formal yang kaku, tetapi dapat dimulai melalui optimalisasi forum-forum informal yang telah melekat dalam keseharian aparatur. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan partisipasi, efektivitas, dan keberlanjutan dalam penyelenggaraan pemerintahan (UNDP, 1997). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan perbaikan teknis pelayanan administrasi, tetapi juga berkontribusi pada penguatan tata kelola kelembagaan dan budaya pelayanan publik di Kantor Camat Geragai secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pendampingan tata kelola pelayanan administrasi publik melalui forum arisan rutin aparatur kecamatan di Kantor Camat Geragai terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendampingan ini berhasil meningkatkan pemahaman aparatur terhadap pentingnya standar prosedur pelayanan yang jelas, tertulis, dan konsisten sebagai dasar akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini mendorong perbaikan alur administrasi dan penguatan koordinasi internal yang berdampak pada meningkatnya efisiensi dan keteraturan pelayanan. Lebih lanjut, pengabdian ini juga menghasilkan perubahan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dari meningkatnya kedisiplinan, kejelasan informasi layanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pemanfaatan forum arisan rutin sebagai media pendampingan menunjukkan bahwa pendekatan pengabdian yang kontekstual, partisipatif, dan terintegrasi dengan budaya kerja aparatur dapat menjadi alternatif strategis dalam penguatan tata kelola pelayanan publik. Dengan demikian, model pendampingan ini berpotensi direplikasi pada unit pelayanan publik lainnya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan.

REFERENSI:

- Chambers, R. (2014). *Rural development: Putting the last first*. London, UK: Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York, NY: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ife, J. (2016). *Community development in an uncertain world: Vision, analysis and*

- practice. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. London, UK: Routledge.
- Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization* (Rev. ed.). New York, NY: Doubleday.
- Suharto, E. (2014). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat: Kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. New York, NY: UNDP.