

Peningkatan Kinerja Aparat kampung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik kampung Belbeland

Frederikus Antonius Mana ^{1✉}, Syahruddin ², Edoardus E. Maturbongs, ³ Hubertus oja ⁴

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Musamus Merauke

²³Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Musamus Merauke

⁴Program Studi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Musamus Merauke

manafrederick87@unmus.ac.id.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat kampung merupakan wujud kehadiran negara yang paling dekat dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja aparatur kampung sebagai pelaksana administrasi pemerintahan. Namun, di berbagai wilayah Indonesia, pelayanan publik kampung masih menghadapi kendala, terutama pada aspek kapasitas aparatur, penataan administrasi, dan penerapan standar pelayanan. Kondisi tersebut juga terjadi di Kampung Belbeland, di mana pelayanan administrasi belum berjalan secara optimal dan masih bersifat konvensional. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur Kampung Belbeland dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penguatan kapasitas aparatur, penataan administrasi pelayanan, dan pendampingan penerapan pelayanan berbasis komputer secara sederhana. Metode yang digunakan meliputi studi lapangan, penyuluhan dan diskusi, workshop dan pelatihan, difusi ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pendampingan dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur kampung terhadap tugas dan fungsi pelayanan publik, meningkatnya keterampilan administrasi dan pengarsipan, tersusunnya format dokumen dan standar operasional prosedur pelayanan, serta meningkatnya ketertiban dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini berkontribusi dalam memperkuat kualitas pelayanan publik kampung dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan kampung yang lebih efektif dan responsif.

Kata Kunci: kinerja, aparatur kampung, pelayanan publik

Abstract

Public service at the village level represents the closest interface between the state and its citizens. The quality of public services largely depends on the performance of village officials as the frontline administrators. However, in many parts of Indonesia, village public services still face challenges related to limited staff capacity, inadequate administrative management, and the absence of clear service standards. Similar conditions were identified in Belbeland Village, where administrative services were not yet optimally organized. This community service program aims to improve the performance of Belbeland Village officials in delivering public services through capacity building, service administration restructuring, and mentoring in adopting basic computer-based services. The methods employed include field studies, counseling and discussions, workshops and training, diffusion of appropriate technology, and mentoring with evaluation. The results indicate improvements in officials' understanding of public service roles, administrative and filing skills, the availability of service document templates and standard operating procedures, as well as more orderly and efficient service delivery. This program contributes to strengthening village-level public services and supports more effective and responsive local governance.

Keywords: performance, village officials, public services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di berbagai tingkatan (Andrews et al., 2017). Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan melayani masyarakat (Eko et al., 2020). Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketentuan ini berlaku tidak hanya di tingkat pusat dan daerah, tetapi juga di tingkat desa atau kampung sebagai unit pemerintahan terdekat dengan warga. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di tingkat kampung menjadi cerminan langsung dari keberhasilan kebijakan pelayanan publik secara nasional. Selain itu, pelayanan publik yang baik di tingkat kampung berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks tersebut, desa atau kampung memiliki peran strategis karena menjadi garda terdepan dalam penyediaan pelayanan administrasi dasar. Aparat kampung dituntut untuk mampu menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kim & Han, 2021). Namun demikian, meskipun berbagai kebijakan dan program reformasi telah diluncurkan, kualitas pelayanan publik di tingkat kampung masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Fenomena yang sering dijumpai adalah rendahnya kinerja aparatur, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta lemahnya penataan administrasi pelayanan yang berdampak pada rendahnya kualitas layanan (Mutiarin & Nurmandi, 2019). Tantangan tersebut menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik belum sepenuhnya menyentuh aspek operasional di tingkat kampung. Kondisi ini juga menegaskan perlunya upaya penguatan kapasitas aparatur kampung secara berkelanjutan.

Permasalahan tersebut juga terjadi di Kampung Belbeland. Berdasarkan hasil studi lapangan awal, pelayanan administrasi kampung belum berjalan secara optimal dan masih bersifat konvensional. Aparat kampung masih menghadapi keterbatasan dalam memahami prosedur pelayanan publik serta belum tersedianya standar operasional prosedur tertulis sebagai pedoman pelayanan (Lips, 2019). Selain itu, pengelolaan administrasi dan arsip belum tertata dengan baik, sehingga proses pelayanan sering memerlukan waktu yang relatif lama dan kurang memberikan kepastian prosedur bagi masyarakat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kampung (Mergel et al., 2019). Dalam jangka panjang, permasalahan tersebut dapat menghambat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan kampung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik di Kampung Belbeland tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan kinerja aparatur kampung. Dalam perspektif administrasi publik, kinerja aparatur merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kapasitas, pemahaman tugas dan fungsi, serta sikap pelayanan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kinerja aparatur akan berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Van de Walle, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur kampung menjadi prasyarat utama dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Upaya tersebut tidak hanya mencakup peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pembentukan sikap dan etos kerja pelayanan.

Berbagai kajian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, pendampingan, dan penataan sistem pelayanan dapat memberikan dampak positif terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik. Kajian tersebut menegaskan bahwa keberadaan standar pelayanan dan prosedur kerja yang jelas sangat penting dalam menjamin konsistensi dan akuntabilitas pelayanan. Namun demikian, masih terbatas kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang secara khusus berfokus pada peningkatan kinerja aparat kampung melalui pendekatan aplikatif dan kontekstual yang sesuai dengan kondisi riil kampung. Sebagian besar kajian masih bersifat konseptual dan belum banyak menyentuh praktik pendampingan langsung di tingkat kampung (OECD, 2020). Hal ini membuka ruang bagi kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk berkontribusi secara lebih nyata.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk meningkatkan kinerja aparat Kampung Belbeland dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan ini difokuskan pada penguatan kapasitas aparatur, penataan administrasi pelayanan, serta pendampingan penerapan pelayanan berbasis komputer secara sederhana. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparat kampung dalam pelayanan

publik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan responsif. Signifikansi kegiatan ini terletak pada kontribusinya dalam memperkuat pelayanan publik kampung sebagai fondasi pelayanan negara serta memperkaya praktik pengabdian kepada masyarakat di bidang administrasi publik. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pendampingan yang dapat direplikasi pada kampung lain dengan permasalahan serupa. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat lokal, tetapi juga memiliki nilai strategis secara lebih luas.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan pendampingan langsung kepada aparat kampung. Pendekatan partisipatif dipilih agar aparat kampung terlibat aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga penerapan solusi. Metode pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan riil Kampung Belbeland, sehingga program yang dilaksanakan bersifat kontekstual dan aplikatif. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi:

a. **Studi Lapangan**

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi pelayanan publik dan kinerja aparat kampung. Kegiatan ini meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan serta komunikasi awal dengan aparat kampung terkait kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi. Selain itu, studi lapangan juga digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pendampingan yang paling relevan dengan kondisi kampung. Hasil dari studi lapangan menjadi dasar dalam penyusunan materi penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan agar tepat sasaran.

b. **Penyuluhan dan Diskusi**

Penyuluhan dilakukan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai pelayanan publik, kinerja aparatur, serta pentingnya profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan melalui diskusi interaktif agar aparat kampung dapat menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan sehari-hari. Penyuluhan juga bertujuan untuk menyamakan persepsi mengenai tugas dan fungsi aparat kampung sebagai pelayan masyarakat. Dengan adanya diskusi, diharapkan terjadi peningkatan kesadaran aparat kampung terhadap pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.

c. **Workshop dan Pelatihan**

Workshop dan pelatihan difokuskan pada peningkatan kemampuan aparat kampung dalam administrasi pelayanan publik melalui metode demonstrasi dan praktik langsung. Materi pelatihan mencakup penataan administrasi pelayanan, penggunaan format dokumen pelayanan, serta pengelolaan arsip secara sederhana dan tertib. Metode praktik langsung dipilih agar aparat kampung tidak hanya memahami materi secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam tugas pelayanan sehari-hari. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri aparat kampung dalam melaksanakan pelayanan publik.

d. **Pendampingan**

Pendampingan dilakukan untuk membantu aparat kampung menerapkan materi pelatihan dalam pelayanan sehari-hari secara berkelanjutan. Tim pelaksana mendampingi aparat kampung dalam proses pelayanan untuk memastikan bahwa prosedur dan administrasi yang telah dipelajari dapat dijalankan secara konsisten. Pendampingan juga berfungsi sebagai sarana evaluasi dan perbaikan terhadap kendala yang masih muncul selama proses pelayanan berlangsung. Dengan adanya pendampingan, perubahan yang dihasilkan dari kegiatan pelatihan diharapkan dapat bertahan dan menjadi kebiasaan kerja aparat kampung.

Secara keseluruhan, rangkaian metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang secara terpadu dan saling melengkapi antara tahap identifikasi masalah, peningkatan kapasitas, hingga pendampingan implementasi. Pendekatan partisipatif dan kontekstual memungkinkan aparat kampung tidak hanya menerima pengetahuan, tetapi juga terlibat aktif dalam proses pembelajaran dan penerapannya dalam pelayanan publik. Dengan demikian, metode yang digunakan diharapkan mampu menghasilkan perubahan yang

berkelanjutan dalam kinerja aparat kampung dan kualitas pelayanan publik di Kampung Belbeland.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kampung Belbeland, diperoleh sejumlah hasil yang berkaitan dengan peningkatan kinerja aparat kampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil kegiatan ini mencerminkan perubahan pada aspek pemahaman, keterampilan, dan praktik pelayanan aparat kampung setelah dilakukan penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan.

a. Peningkatan Pemahaman Aparat Kampung tentang Pelayanan Publik

Kegiatan penyuluhan memberikan dampak awal berupa peningkatan pemahaman aparat kampung mengenai konsep pelayanan publik dan kinerja aparatur. Aparat kampung mulai memahami bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintahan yang harus dijalankan secara profesional, tertib, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemahaman ini penting sebagai dasar perubahan sikap aparat kampung dalam melayani masyarakat. Melalui diskusi yang dilakukan selama penyuluhan, aparat kampung menyadari berbagai kelemahan dalam praktik pelayanan yang selama ini dijalankan. Kesadaran tersebut mendorong munculnya sikap terbuka terhadap perubahan dan perbaikan pelayanan. Dengan demikian, penyuluhan berfungsi sebagai tahap awal dalam membangun kesadaran kritis aparat kampung terhadap pentingnya peningkatan kinerja pelayanan publik.

b. Peningkatan Keterampilan Administrasi Pelayanan Aparat Kampung

Pelatihan administrasi pelayanan publik menghasilkan peningkatan keterampilan aparat kampung dalam pengelolaan dokumen dan arsip pelayanan. Aparat kampung mulai menggunakan format dokumen pelayanan yang lebih seragam dan memahami pentingnya keteraturan administrasi sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkualitas. Perubahan ini berdampak pada meningkatnya efisiensi kerja aparat kampung dalam proses pelayanan sehari-hari. Selain peningkatan keterampilan teknis, pelatihan juga meningkatkan kepercayaan diri aparat kampung dalam menjalankan tugas pelayanan. Aparat kampung menjadi lebih siap dan terarah dalam melayani masyarakat karena memiliki pedoman administrasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga memperkuat kesiapan mental aparat kampung dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

c. Penerapan Prosedur Pelayanan Publik secara Konsisten oleh Aparat Kampung

Pendampingan yang dilakukan setelah pelatihan berperan penting dalam memastikan penerapan hasil pelatihan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Melalui pendampingan, aparat kampung memperoleh bimbingan langsung dalam menerapkan prosedur pelayanan dan penataan administrasi yang telah dipelajari. Pendampingan membantu aparat kampung mengatasi kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Hasil pendampingan menunjukkan adanya perubahan praktik pelayanan publik di Kampung Belbeland. Pelayanan menjadi lebih tertib dan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kebiasaan individu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan merupakan faktor kunci dalam mengubah pengetahuan dan keterampilan menjadi praktik kerja yang berkelanjutan.

d. Peningkatan Kinerja Aparat Kampung dalam Pelayanan Publik

Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat memberikan dampak positif terhadap kinerja aparat kampung. Aparat kampung menunjukkan peningkatan pemahaman, keterampilan, dan sikap pelayanan dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Kinerja aparat kampung menjadi lebih terarah dan konsisten dibandingkan dengan kondisi sebelum kegiatan dilaksanakan. Namun

demikian, peningkatan kinerja yang terjadi masih memerlukan penguatan secara berkelanjutan. Beberapa keterampilan, khususnya terkait pelayanan berbasis komputer sederhana, masih bergantung pada individu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian perlu dilanjutkan dengan program pembinaan lanjutan agar perubahan yang terjadi dapat bertahan dalam jangka panjang.

Kegiatan pengabdian membuktikan bahwa peningkatan kinerja aparat kampung dapat dicapai melalui intervensi yang bersifat bertahap dan saling terkait, mulai dari penyuluhan, pelatihan, hingga pendampingan. Hubungan sebab–akibat antara intervensi dan hasil menunjukkan bahwa peningkatan kinerja aparatur merupakan proses yang membutuhkan waktu dan pendampingan berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini memberikan kontribusi nyata dalam mendukung perbaikan pelayanan publik di Kampung Belbeland, meskipun masih memerlukan penguatan lanjutan untuk mencapai hasil yang optimal.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kampung Belbeland menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif melalui studi lapangan, penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan mampu meningkatkan kinerja aparat kampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat kampung mengalami peningkatan pemahaman mengenai tugas dan fungsi pelayanan, keterampilan administrasi pelayanan, serta kemampuan menerapkan prosedur pelayanan yang lebih tertib dan konsisten. Perubahan tersebut tercermin dalam meningkatnya profesionalisme aparat kampung, ketertiban administrasi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun peningkatan kinerja yang dicapai masih memerlukan penguatan berkelanjutan, khususnya dalam pemanfaatan pelayanan berbasis komputer sederhana, kegiatan ini telah menjadi fondasi awal bagi perbaikan kualitas pelayanan publik kampung. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berpotensi menjadi model pendampingan yang aplikatif dan dapat direplikasi pada kampung lain dengan permasalahan pelayanan publik yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, R., Boyne, G. A., & Enticott, G. (2017). Performance management and public service improvement. *Public Administration Review*, 77(4), 640–651.
- Eko, S., Widodo, T., & Wibowo, A. (2020). Village governance reform in Indonesia. *Journal of Rural Studies*, 74, 17–27.
- Kim, S., & Han, C. (2021). Administrative capacity and public service performance. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 740–758.
- Lips, M. (2019). Digital government and administrative transformation. *Public Management Review*, 21(1), 1–17.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2019). Local governance and public service innovation in Indonesia. *Policy & Society*, 38(2), 245–260.
- OECD. (2020). *Public service leadership and capability*. OECD Publishing.
- Van de Walle, S. (2018). Public service quality and trust in government. *Public Management Review*, 20(5), 693–710.