

## **Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelatihan Administrasi di Desa Sumber Makmur Kabupaten Banjar**

**Muh. Darwis Nur Tinri<sup>1</sup>, Hendra Gunawan<sup>2</sup>, Nuddin<sup>3</sup>, Rahman<sup>4</sup>, Usman Tamrin<sup>5</sup>,  
Etty Rosmiati<sup>6</sup>, Abdul Wahid<sup>7</sup>**

<sup>123456</sup>Universitas Pejuang Republik Indonesia, Makassar, Indonesia

<sup>7</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

[darwisnurtinri@gmail.com](mailto:darwisnurtinri@gmail.com); [hendramanajemen@gmail.com](mailto:hendramanajemen@gmail.com);  
[nuddinmahmuda@gmail.com](mailto:nuddinmahmuda@gmail.com); [doktorrahman39760@gmail.com](mailto:doktorrahman39760@gmail.com);  
[usmangolrock@gmail.com](mailto:usmangolrock@gmail.com); [ettyrosmatiomy@gmail.com](mailto:ettyrosmatiomy@gmail.com);  
[abdulwahidherlang@gmail.com](mailto:abdulwahidherlang@gmail.com)

Corresponding Author: [darwisnurtinri@gmail.com](mailto:darwisnurtinri@gmail.com)

Dikirim: 13/05.2025; Direvisi: hh-bb-tttt; Diterima: hh-bb-tttt

### **Abstrak**

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar melalui pelatihan administrasi bagi aparatur desa. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi analisis kebutuhan, sosialisasi program, pelatihan intensif selama 12 sesi, dan pendampingan selama 4 bulan kepada 25 perangkat desa dengan pendekatan partisipatif dan praktik langsung. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan administrasi, peningkatan kecepatan layanan sebesar 35%, pengurangan kesalahan administratif hingga 60%, serta peningkatan kepuasan masyarakat dari 62% menjadi 87%. Pelatihan dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi administratif dan profesionalisme aparatur desa. Tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital dan kebutuhan pelatihan lanjutan masih perlu diatasi untuk memastikan keberlanjutan transformasi pelayanan publik. Kesimpulannya, pelatihan administrasi desa merupakan solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berujung pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, dengan rekomendasi penguatan sistem administrasi melalui dukungan kebijakan dan kolaborasi lintas sektor

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Administrasi Desa; Pelatihan Aparatur Desa.

### **Abstract**

This community service aims to improve the quality of public services in Sumber Makmur Village, Banjar District through administrative training for village officials. The method of implementing the activity includes needs analysis, program socialization, intensive training for 12 sessions, and mentoring for 4 months to 25 village officials with a participatory approach and direct practice. The results of the activity showed a significant increase in the capacity of village officials in administrative management, a 35% increase in service speed, a reduction in administrative errors by up to 60%, and an increase in community satisfaction from 62% to 87%. Training and mentoring have

proven to be effective in improving administrative competence and professionalism of village officials. Challenges such as limited digital infrastructure and the need for advanced training still need to be addressed to ensure the sustainability of public service transformation. In conclusion, village administration training is a strategic solution to improve the quality of public services which leads to increased public trust in the village government, with recommendations for strengthening the administrative system through policy support and cross-sector collaboration.

**Keywords:** Public service; Village Administration; Village Apparatus Training.

## **PENDAHULUAN**

Desa Sumber Makmur yang terletak di Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, merupakan salah satu wilayah pedesaan yang memiliki potensi sumber daya alam dan manusia yang cukup besar. Namun, pelayanan publik di desa ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal administrasi dan tata kelola pemerintahan desa. Aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik masih menghadapi keterbatasan kapasitas dalam pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan, tingginya tingkat kesalahan administratif, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada tahun 2024, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Sumber Makmur hanya mencapai 62%, jauh di bawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah (Pratama & Wijaya, 2024).

Di era otonomi desa pasca implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good village governance*). Pelatihan administrasi desa menjadi strategi kunci dalam memperkuat kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah desa dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan desa (Hadiwijaya et al., 2023).

Studi-studi terdahulu menegaskan bahwa pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan masyarakat perlu berkolaborasi untuk menciptakan ekosistem pendukung yang kondusif bagi transformasi pelayanan publik di tingkat desa. Peningkatan kapasitas administrasi melalui pelatihan juga dapat memberikan dampak positif pada aspek transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Aparatur desa yang terlatih cenderung lebih mampu mengelola administrasi dengan tertib dan dapat dipertanggungjawabkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Nugroho, 2024; Wibowo, 2022).

Namun, tantangan utama yang dihadapi dalam peningkatan kapasitas administrasi desa adalah rendahnya tingkat pendidikan formal aparatur desa, keterbatasan infrastruktur pendukung, dan kurangnya sistem pendampingan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pengembangan sistem administratif yang sederhana namun efektif menjadi sangat penting untuk mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik di Desa Sumber Makmur. Peningkatan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi desa juga sejalan dengan upaya pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya dalam mewujudkan kelembagaan yang kuat (SDG 16) dan kemitraan untuk pembangunan (SDG 17). Dengan meningkatkan kapasitas administrasi, aparatur desa dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan partisipatif kepada seluruh lapisan masyarakat (Mardiana et al., 2025; Wibowo, 2022).

Pengalaman dari daerah lain di Indonesia, seperti program reformasi birokrasi desa di Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa pelatihan administrasi yang intensif dan berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik desa secara signifikan. Model ini dapat menjadi inspirasi bagi Desa Sumber Makmur dalam mengembangkan strategi peningkatan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi. Kolaborasi multi-pihak sangat penting untuk mempercepat transformasi pelayanan publik di Desa Sumber Makmur. Pendekatan terintegrasi antara pemerintah kabupaten, perguruan tinggi, dan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel di desa (Nugroho, 2024).

Selain aspek teknis administratif, peningkatan pelayanan publik juga membawa perubahan pada pola interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Aparatur desa menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan solusi yang tepat atas berbagai permasalahan yang dihadapi. Hal ini memberikan peluang bagi terciptanya hubungan yang lebih konstruktif antara pemerintah desa dan masyarakat dalam mendorong pembangunan desa. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi optimal dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kapasitas aparatur desa, memperbaiki sistem administrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan (Hadiwijaya et al., 2023; Saputra & Fitriawan, 2025).

Kajian teori yang mendasari penelitian ini meliputi teori pelayanan publik, teori pengembangan kapasitas, dan teori reformasi birokrasi. Teori pelayanan publik menekankan pentingnya responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Teori pengembangan kapasitas menyoroti peran pelatihan dan pendampingan dalam meningkatkan kompetensi individu dan organisasi. Sedangkan teori reformasi birokrasi menggarisbawahi pentingnya perubahan mindset dan sistem kerja dalam meningkatkan kinerja birokrasi. Penelitian ini juga memperhatikan hasil-hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan pelayanan publik di desa sangat

dipengaruhi oleh komitmen pemimpin, sistem insentif yang tepat, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Selain itu, pentingnya pendekatan yang kontekstual dan berbasis kebutuhan lokal menjadi faktor kunci dalam menciptakan transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan (Mardiana et al., 2025; Wijaya & Dermawan, 2023).

Dengan demikian, peningkatan pelayanan publik di Desa Sumber Makmur bukan hanya soal peningkatan teknis administratif, tetapi juga tentang perubahan paradigma pelayanan, penguatan integritas, dan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan. Inovasi dalam sistem administrasi, penguatan pengawasan, dan peningkatan partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik desa. Pengabdian Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika, tantangan, dan peluang peningkatan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi para pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang untuk mencapai tujuan peningkatan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar secara efektif dan terukur. Metode yang digunakan mengacu pada pendekatan partisipatif dan pemberdayaan aparatur desa, dengan tahapan yang sistematis mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, hingga keberlanjutan program (Hardiansyah & Nurdin, 2024; Saputra & Fitriawan, 2025).

Pada tahap perencanaan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa Sumber Makmur untuk mendapatkan izin, dukungan, dan pemahaman terkait kegiatan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, dilakukan analisis kebutuhan pelatihan (Training Need Analysis/TNA) untuk mengidentifikasi kesenjangan kompetensi dan area prioritas pelatihan administrasi. Materi pelatihan administrasi disusun berdasarkan hasil TNA, meliputi manajemen kearsipan, pengelolaan surat-menyurat, administrasi kependudukan, administrasi keuangan desa, dan pelayanan publik prima.

### **Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan terdiri dari beberapa langkah utama:

1. Sosialisasi dan Penyuluhan kepada seluruh perangkat desa tentang pentingnya administrasi yang tertib dan berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Pelatihan Teknis selama 12 sesi yang mencakup manajemen kearsipan, pengelolaan surat-menyurat, administrasi kependudukan, administrasi keuangan desa, dan pelayanan publik prima. Pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan metode praktik langsung agar peserta dapat mengaplikasikan ilmu secara langsung.

3. Pendampingan Intensif selama 4 bulan oleh tim pengabdian untuk membantu aparatur desa mengatasi kendala teknis dan memaksimalkan implementasi hasil pelatihan dalam pelayanan sehari-hari.

#### **Partisipasi Mitra**

Aparatur Desa Sumber Makmur berperan aktif sebagai penerima manfaat sekaligus pelaksana kegiatan. Aparatur desa dilibatkan dalam setiap tahap, mulai dari identifikasi masalah, pelatihan, hingga evaluasi hasil. Keterlibatan aktif ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepemilikan dan keberlanjutan program.

#### **Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dilakukan secara berkala selama pelaksanaan dan pendampingan untuk mengawasi kemajuan peserta dalam mengimplementasikan hasil pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui pengukuran indikator keberhasilan, seperti peningkatan kecepatan layanan, pengurangan kesalahan administratif, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi aktivitas pelayanan.

#### **Keberlanjutan Program**

Setelah kegiatan utama selesai, tim pengabdian bersama mitra desa menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan strategi keberlanjutan, seperti pembentukan sistem mentoring internal dan rekomendasi kebijakan dukungan dari pemerintah kabupaten. Program ini juga membuka jalur komunikasi untuk pendampingan lanjutan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan.

### **IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN**

Pengabdian masyarakat yang dilakukan di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar, telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang disusun sebelumnya. Kegiatan dimulai dengan sosialisasi dan penyuluhan kepada 32 aparatur desa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi, dan staf desa. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman awal tentang pentingnya administrasi yang tertib dan berkualitas dalam meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya, dilakukan pelatihan teknis selama 12 sesi yang diadakan secara tatap muka dengan metode praktik langsung. Materi pelatihan meliputi manajemen kearsipan, pengelolaan surat-menyurat, administrasi kependudukan, administrasi keuangan desa, dan pelayanan publik prima. Pelatihan ini diikuti oleh 25 aparatur desa yang aktif dan antusias dalam mengaplikasikan ilmu yang diberikan.

Setelah pelatihan, tim pengabdian melakukan pendampingan intensif selama 4 bulan. Pendampingan ini berupa konsultasi teknis, bimbingan penerapan administrasi, serta solusi atas kendala yang dihadapi aparatur desa, seperti masalah pengarsipan dan pelayanan administrasi kependudukan. Tim juga memfasilitasi aparatur desa untuk mengembangkan SOP pelayanan dan sistem administrasi yang lebih efisien.

1. Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kapasitas aparatur desa dalam mengelola administrasi dan memberikan pelayanan publik. Sebelum pelatihan, hanya sekitar 35% aparatur desa yang memahami prinsip dan teknik administrasi yang baik. Setelah pelatihan dan pendampingan, lebih dari 90% peserta mampu menerapkan sistem administrasi yang tertib dan memberikan pelayanan yang lebih profesional.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Aparatur desa yang mengikuti kegiatan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data pengukuran menunjukkan peningkatan kecepatan layanan rata-rata sebesar 35% dibandingkan sebelum pelatihan. Kesalahan administratif juga berkurang hingga 60%, yang berdampak pada peningkatan akurasi data dan dokumen yang dihasilkan. Layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat keterangan, surat pengantar, dan pelayanan kependudukan lainnya menjadi lebih cepat dan akurat.

3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan sebelum dan sesudah program menunjukkan peningkatan yang signifikan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Sumber Makmur meningkat dari 62% menjadi 87%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Hasil pengabdian masyarakat ini sejalan dengan teori pengembangan kapasitas yang menyatakan bahwa pelatihan dan pendampingan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kompetensi individu dan organisasi, dalam hal ini aparatur desa, dalam memberikan pelayanan publik. Pendekatan partisipatif dan praktik langsung terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan administratif aparatur desa. Peningkatan kualitas pelayanan yang berhasil dicapai menunjukkan bahwa pelatihan administrasi dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi keterbatasan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Peningkatan kepuasan masyarakat yang signifikan juga mengindikasikan bahwa transformasi pelayanan publik melalui pelatihan administrasi tidak hanya meningkatkan aspek teknis administratif, tetapi juga berdampak pada penguatan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini konsisten dengan tujuan reformasi birokrasi yang menekankan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan infrastruktur pendukung administrasi, terutama perangkat teknologi informasi, dan kurangnya pengetahuan lanjutan tentang sistem administrasi digital. Oleh karena itu, keberlanjutan program melalui pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi dan pendampingan berkelanjutan sangat diperlukan agar manfaat pelatihan administrasi dapat terus dirasakan oleh masyarakat Desa Sumber Makmur.

Dampak pengabdian masyarakat ini berhasil memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Sumber Makmur melalui

pelatihan administrasi, sekaligus membuka peluang pengembangan sistem administrasi yang lebih modern dan profesional di wilayah pedesaan lainnya.

## **KESIMPULAN**

Pengabdian masyarakat yang dilakukan di Desa Sumber Makmur, Kabupaten Banjar, berhasil menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik melalui pelatihan administrasi dapat memberikan dampak positif yang signifikan. Pelatihan dan pendampingan teknis yang diberikan mampu meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam mengelola administrasi secara tertib dan profesional, meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil kegiatan ini menegaskan bahwa pelatihan administrasi merupakan solusi strategis untuk mengatasi keterbatasan kapasitas aparatur desa yang selama ini menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, pendekatan partisipatif dan pemberdayaan aparatur desa menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kapasitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur pendukung administrasi dan kebutuhan pelatihan lanjutan masih perlu mendapat perhatian untuk mendukung keberlanjutan transformasi pelayanan publik di Desa Sumber Makmur. Oleh karena itu, penguatan sistem administrasi melalui kolaborasi antara pemerintah kabupaten, perguruan tinggi, dan masyarakat sangat diperlukan agar manfaat pelatihan administrasi dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hadiwijaya, B., Permana, S., & Nurhayati, T. (2023). Penguatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 5(2), 78-92.
- Hardiansyah, R., & Nurdin, F. (2024). Metode Partisipatif dalam Pelatihan Aparatur Desa: Analisis Efektivitas dan Dampak. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(1), 45-57.
- Mardiana, S., Kusuma, H., & Pratiwi, R. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Desa dalam Perspektif Good Village Governance. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 8(3), 112-127.
- Nugroho, A. (2024). Analisis Dampak Pelatihan Administrasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Tingkat Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(2), 65-78.
- Pratama, R., & Wijaya, S. (2024). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Desa Sumber Makmur. Laporan Penelitian. Universitas Negeri Sulawesi Selatan.
- Saputra, B., & Fitriawan, R. (2025). Model Pelatihan Administrasi Desa yang Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 4(1), 23-35.

- Wibowo, A. (2022). Reformasi Birokrasi Desa: Studi tentang Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa di Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7(3), 89-103.
- Wijaya, T., & Dermawan, A. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Peningkatan Pelayanan Publik di Tingkat Desa. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 6(3), 134-148.