

**PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR
KELURAHAN GEMAH KECAMATAN PEDURUNGAN
KOTA SEMARANG**

Penulis

Riris Tiani

Suharyo

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

E-mail: tiani.riris@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu tugas utama dalam instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pemerintah berkewajiban membantu dan mengurus keperluan administrasi masyarakatnya, baik dalam keperluan administratif secara personal maupun kelompok/organisasi/perusahaan. Satuan kerja yang ada di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang memiliki fungsi kerja yang beragam. Dalam bidang administratif perkantoran, belum banyak satuan kerja yang bisa dipekerjakan, sehingga ini berdampak pada pelayanan administratif terkait pendokumentasian dokumen-dokumen perkantoran yang belum bisa disusun secara baik. Setelah dilakukan pendampingan pengabdian masyarakat oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Ilmu Budaya selama 45 hari secara intensif, diperoleh dokumen standar operasional prosedur dalam proses pelayanan administratif. Dari dokumen yang dihasilkan, kami kerucutkan menjadi manual prosedur yang dicetak dalam bentuk standing banner sebagai salah satu output magang di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang. Dalam pelayanan publik, selama pendampingan tim pengabdian banyak membantu dan berperan aktif dan terlibat dalam berbagai kegiatan administratif dan pelayanan sosial di lingkungan Kelurahan Gemah Kota Semarang.

Kata kunci: pelayanan administratif, satuan kerja, pemerintahan

ABSTRACT

One of the main tasks in government agencies to provide administrative services the community. The government obliged to assist and take care of the administrative needs the community, both for personal and group/organizational/company administrative purposes. The work units in the Gemah Village, Semarang City have various work functions. The field of office administration, there are not many work units that can be employed, so this has an impact on administrative services related to documentation of office documents that cannot be prepared properly. After conducting community service assistance by Community Service Team of the Faculty of Cultural Sciences for 45 days intensively, a standard operating procedure document was obtained in the administrative service process. From the resulting document, we converted it into a procedure manual that was printed in the form of a standing banner as one of the outputs of the internship in the Gemah Village, Semarang City. In public services, during the mentoring the service team helped a lot and played an active role and was involved in various administrative activities and social services in the Gemah Village, Semarang City.

Keywords: administrative services, work units, government

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas utama dalam instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pemerintah berkewajiban membantu dan mengurus keperluan administrasi masyarakatnya, baik dalam keperluan administratif secara personal maupun kelompok/organisasi/perusahaan.

Kelurahan Gemah merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab di wilayah kerja Kelurahan Gemah. Secara umum, Kelurahan Gemah memberikan pelayanan dan mengurus keperluan administratif masyarakatnya. Kantor Kelurahan Gemah cukup aktif dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Selain itu, perangkat kerja Kelurahan juga kerap terjun langsung ke lapangan dalam menjalankan tugasnya.

Dengan melihat kondisi Kelurahan Gemah yang aktif dalam menjalankan berbagai tugas dan kegiatan, peserta pengabdian tertarik untuk turut serta dalam kegiatan pelayanan administratif di Kantor Kelurahan Gemah. Oleh karena itu, peserta memilih topik "Korespondensi Pelayanan Administratif di Kantor Kelurahan Gemah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang" dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Alasan peserta memilih topik tersebut lantaran peserta merasa bahwa pelayanan di Kelurahan Gemah belum cukup optimal. Sumber daya perangkat kerja yang sedikit kadang kali tidak bisa mengatasi setiap keperluan masyarakat dengan cukup baik. Kecakapan pengetahuan dan keterampilan tiap perangkat kerja juga perlu ditingkatkan agar dapat mengatasi setiap permasalahan yang sedang dihadapi dan tidak saling mengandalkan. Selain itu, peserta juga menemukan adanya perbedaan pendapat antar perangkat kerja dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tidak adanya sosialisasi mengenai keterbaruan aturan atau ketentuan dalam

pelayanan administratif menjadi penyebab terjadinya diskomunikasi antar perangkat kerja. Permasalahan tersebut sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan di Kelurahan Gemah. Maka dari itu, peserta mencoba mencari solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut selama pelaksanaan pengabdian berlangsung.

Bahasa dalam kegiatan administrasi berperan penting dalam hal penulisan maupun secara verbal ketika pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Gemah. Dalam berkomunikasi dengan masyarakat, peserta harus memilih kata-kata yang tepat dan sesuai agar tidak terjadi diskomunikasi. Selain itu, pencatatan data administrasi juga perlu ditulis menggunakan kaidah penulisan yang baik dan benar agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pihak yang dituju.

Ilmu kebahasaan dirasa tepat apabila diaplikasikan ke dalam korespondensi pelayanan administratif. Peserta pengabdian dapat menerapkan ilmu kebahasaan yang dimiliki selama belajar di Program Studi Sastra Indonesia. Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Gemah dapat dijadikan sebagai sasaran tempat pengaplikasian ilmu bahasa dalam kegiatan pelayanan administratif di Kelurahan Gemah yang sejalan dengan kompetensi peserta pengabdian.

2. METODE PENGABDIAN

Memahami ruang lingkup administrasi perkantoran (*office administration*) secara umum merupakan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyelenggaraan, dan pengawasan berbagai pekerjaan yang berhubungan langsung dengan publik.

Administrasi Perkantoran merupakan tonggak ketertiban pelayanan dalam suatu instansi. Jika terjadi ketidaktertiban suatu layanan administratif, maka akan

menghambat kelancaran pelaksanaan ketatausahaan yang dapat menghambat kelancaran pelaksanaan pekerjaan operatif, menghambat pengambilan kebijakan atau keputusan pimpinan, dan pada akhirnya menghambat perkembangan suatu instansi.

Pelayanan administratif mejnadi bagian dari pelayanan prima, dalam menjaga fungsi kerja suatu instansi. Layanan prima sendiri bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun nonprofit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Selain itu Rahmayanty (2010) mengungkapkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat.

Demikian juga Kelurahan Gemah, menjadi bagian unit kerja pada satuan kerja Kota Semarang. Sebagai satuan kerja di pemerintahan kota, pelayanan administratif menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan prima. Kondisi di instansi ini, terutama pada pelayanan administratif belum berjalan secara maksimal. Tampak pada belum adanya dokumen instruksi kerja, standart operasional prosedur, dan alur pelayanan dalam masyarakat.

Oleh karenan itu, tim Pengabdian Fakultas Ilmu Budaya melakukan pengabdian masyarakat di Kelurahan

Gemah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Pengabdian dilakukan selama 45 hari sejak pertengahan Agustus 2022 sampai Oktober 2022. Bidang yang disasar adalah Pelayanan Administratif Perkantoran. Pelaksanaan pengabdian tidak hanya pada bidang formal, tetapi juga menysar pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan fungsi satker di Kelurahan Gemah, Kota Semarang. Secara teknis, pengabdian diikuti oleh 40 satuan kerja dan perwakilan kader Rukun Warga di lingkungan Kelurahan Gemah. Pemberian materi dilakukan secara bertahap dalam kelompok-kelompok satker dan selebihnya adalah pendampingan teknis dalam penyusunan dokumen administratif perkantoran. Materi yang dikembangkan adalah Prinsip Pokok Pelayanan dan diakhir dengan Penerapan Prinsip A4 dalam memberikan pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Prinsip Pokok Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan administratif, tentu harus memperhatikan aspek teoritis yang terangkum dalam prinsip pokok pelayanan administrasi sebagai berikut:

- (1) Prinsip Aksesibilitas. Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna layanan. Secara administratif Kelurahan Gemah terletak di wilayah Semarang bagian timur dan bersebelahan dengan Kecamatan Pedurungan. Tentu hal tersebut menjadi nilai tambah bagi kemudahan pelayanan administratif masyarakat setempat, ketika mengurus data kependudukan.



Foto 1. Pembukaan Pendampingan Penguatan Pelayanan Administratif di Kelurahan Gemah
Sumber: Dokumen Pribadi

(2) Prinsip Kontinuitas. Setiap jenis pelayanan harus terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. Secara administratif jenis pelayanan publik yang ada di Kelurahan Gemah adalah dokumen kependudukan, dokumen tanah, dan kegiatan sosial yang sifatnya berkelanjutan. Jenis kegiatan yang bersifat kontinuitas di lingkungan Kelurahan Gemah adalah adanya Pelayanan Pemeriksaan Jentik-jentik Nyamuk (PJN) yang dilakukan setiap Jumat.



Foto 2. Pemeriksaan Jentik Nyamuk
Sumber: Dokumen Pribadi

(3) Prinsip Teknikalitas. Setiap jenis pelayanan administratif, proses pelayanan di lingkungan Kelurahan Gemah Kota

Semarang, harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, serta prosedur dan instrumen pelayanan. Dalam struktur organisasi di Kelurahan Gemah terdiri atas Lurah, Carik, Kasi Pemerintahan dan Pembangunan, Kasi Kesejahteraan Sosial, Kasi Keamanan, Staff IT, dan tenaga keamanan kebersihan. Semua memiliki tanggung jawab, tugas pokok dan fungsi masing-masing.



Foto 3. Satuan Kerja sesuai dengan Kompetensi
Sumber: Dokumen pribadi

(4) Prinsip Profitabilitas. Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara luas. Hasil Pengabdian masyarakat dalam pendampingan pelayanan administratif di Kelurahan Gemah, Kota Semarang adalah dengan penyusunan standing banner yang menunjukkan diagram alir proses pengurusan dokumen kependudukan dan dokumen dukung pengurusan surat tanah.



Gambar 4. Output Pengabdian Dokumen SOP Pelayanan Administratif
Sumber: Dokumen Pribadi

- (5) Prinsip Akuntabilitas Proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena staf atau pegawai pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya. Bentuk akuntabilitas pelayanan di Kelurahan Gemah terhadap pelayanan masyarakat tampak pada distribusi bantuan warga yang memiliki anak berkategori stunting secara berkala.



Foto 5. Pelayanan Distribusi Bantuan Anak Stunting
Sumber: Dokumen Pribadi

3.2 Penerapan Prinsip A4

- (1) *Attitude*; merupakan perilaku tertentu yang harus ditonjolkan Ketika berhadapan dengan masyarakat. Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada masyarakat di

lingkungan Kelurahan Gemah, sikap atau *attitude* merupakan poin utama yang tanamkan pada satuan kerja di kelurahan Gemah. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu masyarakat kelas atas maupun masyarakat kecil harus diterapkan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik di masyarakat, maka para pegawai ditekankan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat di lingkungan Kelurahan Gemah Kota Semarang, wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan masyarakat sebagai seorang raja.

Sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif). Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lainnya. Karena sikap berkaitan dengan suatu kondisi yang ada di dalam diri seseorang maka sikap dapat pula diartikan sebagai alur pengekspresian perasaan (*mood*) dari seseorang kepada pihak lain. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab permunculan sikap didalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam lingkungannya (Barata, 2004). Pembentukan sikap seseorang yang dikaitkan dengan perilaku orang lain disebut sebagai pembentukan sikap melalui proses belajar sosial, sedangkan pembentukan sikap seseorang yang berkaitan dengan pengalamannya sendiri disebut sebagai

pembentukan sikap melalui pengalaman langsung.

Satuan kerja di Kelurahan Gemah terutama bagian pelayanan administratif sering menghadapi konsisi masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan dari berbagai latar belakang. Sering kali juga mendapati perlakuan yang kurang baik dari masyarakat, tetapi setiap satker Kelurahan Gemah harus tetap memberikan pelayanan dengan sikap yang positif.



Foto 6. Penyusunan Dokumen SOP Pelayanan Administratif
Sumber: Dokumen Pribadi

- (2) *Attention* atau perhatian adalah kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan. *Attention* atau perhatian merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian ini biasanya muncul karena

rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hati atau pengaruh situasi yang dihadapi. Setelah dilakukan pendampingan dalam pelayanan administratif di lingkungan instansi pemerintah dalam hal ini di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang, konsep perhatian diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat ini tampak pada kegiatan sosial *Jumat Berbagi*.



Foto 7. Perhatian Sosial kepada Masyarakat Kelurahan Gemah
Sumber: Dokumen Pribadi

- (3) *Action*. Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi di internal Kelurahan Gemah, Kota Semarang memiliki sekretaris perempuan yang baru saya melahirkan. Kondisi tersebut tentu berdampak pada pemberian pelayanan administratif di Kelurahan Gemah, Kota Semarang. Dampak dari hal tersebut salah satunya adalah belum tersusunya dokumen standart operasional prosedur. Setelah tim pengabdian memberikan pendampingan intensif selama 45 hari kerja, dokumen tersebut dapat tersusun dengan baik.



Foto 8. Pendampingan di Pelayanan Administratif
Sumber: Dokumen Pribadi

- (4) *Accountability*. Sikap keberpihakan kepada masyarakat sebagai bentuk untuk meminimalkan ketidakpuasan mereka. Selama pendampingan pelayanan administrative di Kelurahan Gemah, Kota Semarang, tim pengabdian selalu berkoordinasi dengan Lurah setempat. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kemungkinan ketidakpuasan pelayanan yang segera bisa dievaluasi sebagai perbaikan pelayanan ke depan.

4. SIMPULAN

Satuan kerja di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang dan kader Rukun Warga sangat antusias dalam mengikuti pendampingan pelayanan administrasi perkantoran. Selain satker setempat dan sebagian pokok kerja perwakilan setiap rukun warga di lingkungan Kelurahan Gemah, pendampingan pelayanan juga diikuti oleh beberapa siswa dan mahasiswa yang sedang menjalani proses magang kerja. Setiap bulan Kelurahan Gemah, Kota Semarang menerima peserta magang dari berbagai instansi.

Satuan kerja yang ada di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang

memiliki fungsi kerja yang beragam. Sedangkan dalam bidang administratif perkantoran, belum banyak satuan kerja yang bisa dipekerjakan, sehingga ini berdampak pada pelayanan administratif terkait pendokumentasian dokumen-dokumen perkantoran yang belum bisa disusun secara baik.

Setelah dilakukan pendampingan pengabdian masyarakat oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Ilmu Budaya selama 45 hari secara intensif, diperoleh dokumen standar operasional prosedur dalam proses pelayanan administratif. Dari dokumen yang dihasilkan, kami kerucutkan menjadi manual prosedur yang dicetak dalam bentuk standing banner sebagai salah satu output magang di lingkungan Kelurahan Gemah, Kota Semarang.

Dalam pelayanan publik, selama pendampingan tim pengabdian banyak membantu dan berperan aktif dan terlibat dalam berbagai kegiatan administratif dan pelayanan sosial di lingkungan Kelurahan Gemah Kota Semarang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini, tentunya tim pengabdian tidak dapat berjalan secara maksimal tanpa ada pihak terkait. Untuk itu, kami ucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberi pendanaan dalam kelancaran pengabdian masyarakat ini. Dan tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada Kelurahan Gemah, Kota Semarang dan masyarakat di lingkungan setempat yang telah memberikan ijin dan kepercayaan kepada tim pengabdian masyarakat Undip yang terealisasi dalam proses pelatihan magang selama 45 hari. Semoga kerja sama institusi bisa berkelanjutan dan memberikan manfaat praktis untuk kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 2011. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, Cetakan Ke-6.