
PENDAMPINGAN PELAYANAN DAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA KANTOR LURAH 14 ULU PALEMBANG

Rido Tri Putra Sihaloho¹, Pantani Dahlan², Yuli Anita³, Khairul Budy Nagara⁴, Fipiariny S⁵

Student of Management Study Program, Palembang University¹

Lecturer of Management Study Program, Palembang University^{2,3,4,5}

***Abstrak:** Pendampingan pelayanan dan administrasi perkantoran mengacu pada dukungan yang diberikan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi operasional kantor. Ini mencakup berbagai tugas seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, penjadwalan, pengelolaan data, dan penyediaan layanan komunikasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Fakultas Ekonomi Universitas Palembang yang merupakan salah satu tugas tri darma perguruan tinggi telah terlaksana dalam jangka waktu satu bulan dari tanggal 28 Maret sampai dengan 28 Mei 2025 yang lalu. Lokasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat tersebut di Kelurahan 14 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Diharapkan pengabdian kepada masyarakat ini akan meningkatkan kualitas pelayanan kantor Lurah 14 Ulu. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Lurah Kelurahan 14 Ulu selama satu bulan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif, baik bagi mahasiswa, instansi kelurahan, maupun masyarakat sekitar. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan publik, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata melalui observasi, analisis, dan penyampaian rekomendasi perbaikan sistem kerja.*

Kata Kunci: Pelayanan dan Administrasi Perkantoran

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 (Triani, R dan Sunaryo: 2022). Menurut Naraba (Rahman B, dkk : 2022) upaya dalam melaksanakan pelayanan publik dipemerintahan 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. Administrasi pada pemerintahan adalah segala aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan pencatatan-pencatatan data dan informasi yang terkait dalam hal administrasi masyarakat desa baik dari dalam maupun di luar desa (Mouw & Herson Keradjaan, dalam Desiani A, dkk:2021). Pelayanan administrasi perkantoran bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dengan menyediakan laporan dan informasi yang akurat dan tepat waktu kepadamanajemen. Dalam konteks pelayanan administrasi perkantoran, berbagai ahli memberikan wawasan berharga mengenai praktik terbaik dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Listari S : 2024).

Universitas Palembang sebagai perguruan tinggi yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan merupakan sebuah kegiatan pembelajaran lapangan, diharapkan dapat memberikan solusi tentang persoalan yang ada didalam masyarakat, mengembangkan potensi-potensi dan mengetahui kelebihan maupun kekurangan masyarakat setempat. Kegiatan ini juga diharapkan

dapat meningkatkan kreativitas mahasiswa, memberikan pembelajaran untuk mahasiswa dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Melalui kegiatan pengabdian, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga turut serta dalam proses pemberdayaan masyarakat secara langsung. Program ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk hidup, belajar, dan bekerja bersama masyarakat, serta memahami dinamika sosial, ekonomi, budaya, dan lingkungan setempat secara nyata. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat tahun ini dilaksanakan di Kelurahan 14 ULU, Kecamatan Seberang ULU Dua, Kota Palembang. Pemilihan lokasi ini dilatar belakangi oleh berbagai pertimbangan strategis, di antaranya adalah karakteristik wilayah yang masih memiliki potensi besar dalam pengembangan sosial ekonomi masyarakat, serta adanya kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas lokal dalam menghadapi tantangan pembangunan. Kelurahan 14 ULU merupakan salah satu wilayah yang terus berkembang, namun masih menghadapi berbagai persoalan mendasar, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya akses terhadap layanan pendidikan dan kesehatan yang merata, serta perlunya inovasi dalam pengelolaan sumber daya lokal. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak kelurahan serta tokoh masyarakat, Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan dari survei yang dilakukan, berbagai permasalahan;

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di kantor Lurah 14 Ulu Palembang?
2. Bagaimanakah pengurusan administrasi perkantoran pada kantor kelurahan 14 ulu Palembang?

Tujuan:

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan 14 Ulu khususnya dan Masyarakat di Kota Palembang umumnya.
2. Untuk menertibkan administrasi perkantoran di kantor Lurah 14 Ulu

METODE

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala - gejala yang ada di lingkungan Kelurahan 14 ULU. Pada metode pengamatan ini, penulis terjun langsung untuk mengamati secara langsung terhadap pelaksanaan , kegiatan - kegiatan dan fenomena - fenomena sosial yang terjadi sebagai dampak dari pelaksanaan yang diterapkan. Data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah mengamati secara langsung di lokasi pelaksanaan proses kegiatan-kegiatan di Kelurahan 14 ULU (Manurung HE, dkk: 2024).

Idealnya pelaksanaan program sesuai dengan rancangan yang telah dibuat, tetapi pada pelaksanaannya dilapangan tidak semua program dapat dilaksanakn sesuai rancangan. Berdasarkan rencana program kerja yang telah dibuat, waktu pelaksanaan dan target pencapaian masalah program kerja diusahakan sama dengan yang telah direncanakan. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan terdapat perbedaan antara pelaksanaan dengan rancangan.

Metode dokumentasi merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang paling mudah, karena penulis hanya mengamati benda mati dan apabila mengalami kekeliruan mudah untuk merevisinya karena sumber datanya tetap dan tidak berubah. Dokumen yang diperlukan dalam pengabdian masyarakat ini meliputi srtuktur organisasi dari kelurahan tersebut.



Gambar 1: Foto lokasi Kantor Kelurahan 14 Ulu

Pelaksanaan dan pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan selama satu bulan di Kantor Lurah Kelurahan 14 ULU, Kecamatan Seberang ULU Dua, Kota Palembang. Mahasiswa secara aktif terlibat dalam berbagai aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya kelurahan. Bentuk kegiatan meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi, wawancara dengan perangkat kelurahan dan warga, hingga keterlibatan dalam membantu pengelolaan dokumen dan pengarsipan. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa dibagi menjadi beberapa tim kecil yang memiliki tugas berbeda, seperti membantu loket pelayanan, mengatur dokumen surat masuk dan keluar, serta membantu proses input data warga. Mahasiswa juga diberi kesempatan untuk mengikuti rapat staf mingguan yang membahas evaluasi pelayanan publik dan kendala operasional. Kegiatan ini berjalan lancar dengan dukungan penuh dari pihak kelurahan. Aparatur kelurahan menyambut baik kehadiran mahasiswa dan terbuka terhadap diskusi mengenai perbaikan pelayanan publik. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan ini bukan sekadar sebagai pengamat, melainkan sebagai pelaku aktif dalam mendukung pelaksanaan tugas administratif dan pelayanan masyarakat. Beberapa bentuk keterlibatan mahasiswa antara lain:

1. Keterlibatan Mahasiswa

- Administrasi Pelayanan: Mahasiswa membantu mencatat data surat masuk dan keluar, mempersiapkan berkas untuk tanda tangan lurah, serta membantu proses pencetakan dokumen pelayanan.
- Pendampingan Masyarakat: Mahasiswa mendampingi warga dalam mengisi formulir permohonan surat keterangan domisili, surat pengantar RT/RW, dan pengurusan data kependudukan lainnya.
- Observasi Proses Kerja: Mahasiswa mencatat alur pelayanan, mencermati waktu penyelesaian layanan, dan mengidentifikasi hambatan dalam pelayanan seperti keterbatasan SDM dan sarana kerja.

Kehadiran mahasiswa disambut positif oleh masyarakat. Banyak warga yang merasa terbantu karena mahasiswa memberikan informasi dan pendampingan yang ramah dan komunikatif.

2. Evaluasi Manajemen Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan partisipasi langsung, diperoleh beberapa temuan terkait manajemen kinerja pegawai di Kantor Lurah 14 ULU:

a. Kekuatan (Strengths):

- Pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dan loyalitas terhadap tugas.
- Hubungan kerja antarsesama pegawai terjalin cukup baik dan saling mendukung.
- Pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan meskipun dengan sumber daya terbatas.

b. Kelemahan (Weaknesses):

- Belum semua pegawai memiliki deskripsi tugas (job description) yang jelas.
- Belum adanya sistem penilaian kinerja yang terstruktur atau formal.
- Keterbatasan perangkat teknologi (komputer, printer) yang menghambat efisiensi pelayanan.

c. Peluang (Opportunities):

- Potensi untuk menerapkan sistem evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan publik.
- Kemungkinan kolaborasi lebih lanjut antara kelurahan dan perguruan tinggi.
- Dukungan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik sangat tinggi.

d. Tantangan (Threats):

- Beban kerja yang tidak merata di antara pegawai.
- Keterbatasan anggaran operasional untuk pelatihan dan pengembangan pegawai.

e. Rekomendasi Awal:

- Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan.
- Pembuatan sistem penilaian kinerja sederhana berbasis indikator layanan.
- Pengadaan pelatihan singkat atau workshop peningkatan kapasitas kerja.

3 Dampak Kegiatan terhadap Stakeholder

Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif bagi berbagai pihak yang terlibat:

a. Dampak bagi Mahasiswa

- Mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam menghadapi permasalahan administrasi publik.
- Meningkatkan kemampuan komunikasi, analisis, kerja tim, dan adaptasi sosial.
- Menumbuhkan rasa empati serta tanggung jawab sosial

b. Dampak bagi Pegawai Kantor Lurah

- Pegawai mendapatkan tambahan tenaga kerja sementara yang membantu meringankan beban kerja.
- Adanya masukan dan sudut pandang baru dari mahasiswa terkait sistem kerja yang berjalan.
- Meningkatkan kesadaran pentingnya perbaikan manajemen kinerja.

c. Dampak bagi Masyarakat

- Warga merasa lebih terbantu dalam proses pelayanan karena mahasiswa bersikap ramah dan informatif.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan sebagai lembaga pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil mendorong sinergi antara dunia pendidikan dan pemerintahan dalam upaya perbaikan sistem pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Lurah Kelurahan 14 ULU selama satu bulan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif, baik bagi mahasiswa, instansi kelurahan, maupun masyarakat sekitar. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan publik, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata melalui observasi, analisis, dan penyampaian rekomendasi perbaikan sistem kerja. Secara umum, kegiatan ini menunjukkan bahwa:

1. Peran serta mahasiswa dalam kegiatan pengabdian dapat diimplementasikan secara konkret melalui keterlibatan aktif dalam pelayanan masyarakat dan pendampingan administrasi.

2. Manajemen kinerja karyawan di kantor kelurahan, meskipun telah berjalan dengan baik, masih memiliki ruang untuk perbaikan, terutama terkait pembagian tugas, sistem evaluasi, dan pemanfaatan teknologi.
3. Kolaborasi antara mahasiswa dan perangkat kelurahan mampu meningkatkan efisiensi kerja serta menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan komunikatif.
4. Masyarakat merasakan dampak langsung dari keterlibatan mahasiswa, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan pendampingan selama proses pelayanan. Kegiatan ini menjadi contoh nyata dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat yang terintegrasi dengan pendekatan profesional dan akademis.

Rekomendasi Tidak Lanjut

Agar hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Kantor Lurah Kelurahan 14 ULU

1. Perlu dilakukan penyusunan deskripsi tugas pegawai secara tertulis untuk memperjelas pembagian tanggung jawab.
2. Diharapkan adanya peningkatan sistem evaluasi kinerja, baik secara berkala maupun insidental, agar kinerja pegawai dapat terukur dan ditingkatkan.
3. Disarankan untuk mulai menerapkan SOP pelayanan publik yang disosialisasikan secara luas kepada masyarakat.
4. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana, khususnya di bidang teknologi informasi dan dokumentasi.

b. Bagi Mahasiswa dan Perguruan Tinggi

1. Kegiatan pengabdian seperti ini sebaiknya menjadi program yang berkelanjutan dan terstruktur, agar dampaknya lebih luas.
2. Mahasiswa perlu dibekali dengan keterampilan teknis dasar sebelum turun ke lapangan, agar lebih siap dan efektif dalam membantu instansi pemerintahan.
3. Dosen pembimbing dapat memfasilitasi refleksi dan evaluasi kegiatan secara mendalam agar pengalaman lapangan dapat dikaitkan dengan pembelajaran akademik.

c. Bagi Pemerintah Kota Palembang

1. Perlu membuka ruang lebih luas untuk kemitraan antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintahan lokal, guna mendukung peningkatan pelayanan publik berbasis data dan inovasi mahasiswa.
2. Pemerintah dapat memberikan dukungan dalam bentuk insentif atau pelatihan bagi kantor kelurahan yang menjadi mitra program pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- Tiani, R., & Suharyo, S. (2022). Pendampingan Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Gemah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 224-231.
- Rahman, B., Akmal, M., Rasyidin, R., Muzaffarsyah, T., Zuhilmi, Z., & Rahman, D. A. (2022). Pelatihan Pelayanan Administrasi Perkantoran Menuju Gampong Yang Good Governance Di Gampong Keude Jirat Manyang Kecamatan Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara. *Indonesian Community Service and Empowerment Journal (IComSE)*, 3(1), 218-229.
- Manurung, H. E., Hamdan, H., & Krisna, K. (2024). Sosialisasi Penyusunan Manual Arsip Kantor Lurah 29 Ilir Dan Meningkatkan Motivasi Warga Untuk Kesadaran Gotong Royong. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JUMPA)*, 1(1), 21-32.

Desiani, A., Yahdin, S., Maiyanti, S. I., Putri, D. L. D., Wibowo, I. T., Djohar, M. A., & Irsyad, M. S. (2021). Pemanfaatan aplikasi perkantoran untuk pengelolaan administrasi desa penyanggahan ogan ilir. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 699-705.

Listari, S. (2024). PKM Gathering Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran pada SMK Negeri 1 Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 5(2), 131-140.