



PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI EDUKASI TATA ADMINISTRASI DI KAMPUNG LANTIPO DISTRIK WALESI

Oleh

Irna¹, Ahmad², Anugrah Kurnia Wulandari³, Sukmawati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Papua pegunungan, Indonesia

Email: [1irnarety45@gmail.com](mailto:irnarety45@gmail.com)

Article History:

Received: 07-07-2026

Revised: 30-07-2026

Accepted: 10-08-2026

Keywords:

Public Service; Public
Policy

Implementation;

Administrative

Management;

Community

Education;

Administrative

Literacy; Village

Governance

Abstract: ublic services are an important form of public policy implementation that directly affects community welfare. At the village level, administrative services play a strategic role in ensuring effective, efficient, transparent, and accountable access to government services. This community service activity aimed to improve community understanding of public service policy implementation through administrative management education in Lantipo Village, Walese District. The activity employed a participatory approach involving community members and village officials through four stages: problem identification, preparation, educational implementation, and evaluation. Educational activities were conducted through socialization, counseling, interactive discussions, and simulations of administrative service procedures. Evaluation was conducted through pre-tests and post-tests, observation of participant participation, and evaluative discussions. The initial assessment revealed that community understanding of administrative procedures was still limited, particularly regarding available services, administrative requirements, service procedures, and changes in service mechanisms following changes in village personnel. These conditions frequently resulted in incomplete documents and repeated visits to the village office. Following the educational activities, participants demonstrated improved understanding of administrative service types, document requirements, service procedures, and their rights and responsibilities as public service users. The activity also strengthened communication between village officials and the community. The results indicate that administrative management education is an effective strategy for improving community administrative literacy and supporting the implementation of public service policies at the village level. Regular socialization, accessible service information, and digital communication are recommended to ensure sustainable improvement.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan publik yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat (Suhartoyo, 2019, p. 144). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, serta akuntabel (Prasetyo and Kurniati, 2025). Pada tingkat pemerintahan kampung, pelayanan administrasi memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi pintu pertama bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan pemerintahan, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, hingga berbagai dokumen administratif lainnya yang dibutuhkan dalam aktivitas sosial maupun ekonomi masyarakat (Hasri and Sudarmilah, 2021, p. 250). Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan di tingkat akar rumput ini masih sering terkendala oleh keterbatasan akses informasi serta prosedur yang belum terstandarisasi dengan baik (Sumaryanti and Muchlis, 2023). Kesenjangan antara ekspektasi masyarakat akan layanan yang cepat dan responsif dengan praktik birokrasi yang masih konvensional ini menuntut adanya inovasi digital yang mampu mengintegrasikan sistem administrasi secara lebih efisien (Khafid and Wahyudin, 2019, p. 210; Sahputra et al., 2025).

Dalam perspektif kebijakan publik, pelayanan administrasi bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari implementasi kebijakan yang bertujuan memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat (Utami, 2023, p. 3). Implementasi kebijakan publik akan berjalan secara optimal apabila terdapat sinergi antara aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan (Chairunnisa, Habibi and Berthanila, 2023, p. 32). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi aparatur kampung, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat mengenai tata administrasi, prosedur pelayanan, serta persyaratan yang harus dipenuhi dalam setiap jenis layanan. (Aminudin, 2019, p. 15). Selain itu, standarisasi prosedur operasional yang jelas menjadi prasyarat mutlak untuk memastikan kepastian hukum dan menghindari diskresi yang tidak akuntabel dalam pemberian jasa layanan kepada warga (Bunga and Wahyudi, 2022, p. 210). Integrasi sarana dan prasarana pendukung yang memadai turut menjadi determinan utama dalam mempercepat efisiensi birokrasi serta meningkatkan responsivitas aparatur terhadap kebutuhan administratif penduduk. Sejalan dengan agenda reformasi birokrasi, transformasi menuju Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi solusi krusial untuk meminimalisasi hambatan prosedural dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah lokal (Widiastuti, Mulyaningsih and Geohansa, 2025), (Ahmad, Hamim and Solihin, 2025).

Pemahaman masyarakat terhadap tata administrasi memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif. Masyarakat yang memahami prosedur pelayanan akan lebih mudah mempersiapkan dokumen yang diperlukan, mengikuti tahapan pelayanan sesuai ketentuan, serta memanfaatkan layanan pemerintahan secara tepat (Genia, Priyanti and Rahman, 2026). Sebaliknya, rendahnya pemahaman administrasi sering menimbulkan berbagai kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen, kesalahan dalam pengajuan administrasi, pengulangan proses pelayanan, hingga meningkatnya waktu penyelesaian pelayanan (Syakura et al., 2025, p. 226). Kondisi tersebut pada akhirnya dapat



mengurangi efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik dan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kampung (Tunasly et al., 2026, p. 56).

Di sisi lain, dinamika penyelenggaraan pemerintahan kampung juga memengaruhi kualitas implementasi pelayanan publik. Salah satu faktor yang cukup berpengaruh adalah adanya pergantian aparatur kampung (Ibrahim, Niswah and Efendi, 2024). Pergantian aparatur sering kali diikuti dengan perubahan pembagian tugas, mekanisme pelayanan, maupun penyesuaian prosedur administrasi. Perubahan tersebut memerlukan proses adaptasi, baik bagi aparatur maupun masyarakat. Apabila tidak diikuti dengan sosialisasi yang memadai, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan yang berlaku sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan administrasi (Putriyana and Yuliana, 2026, p. 13). Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur melalui edukasi berkelanjutan dan pendampingan penyusunan alur pelayanan menjadi krusial untuk meminimalisasi hambatan prosedural yang muncul akibat dinamika birokrasi (Zulhakim, 2025). Selain itu, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi harus diimbangi dengan penguatan literasi digital bagi seluruh perangkat desa agar sistem pelayanan elektronik dapat dioperasikan secara berkelanjutan dan terintegrasi (Tahir et al., 2025, p. 696; Wahyiah, 2026).

Permasalahan tersebut masih dijumpai di Kampung Lantipo, Distrik Walesi. Berdasarkan hasil identifikasi awal bersama aparatur kampung, masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata administrasi pelayanan publik yang berlaku di kantor kampung. Sebagian masyarakat belum mengetahui persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, jenis layanan yang tersedia, maupun alur pelayanan yang harus ditempuh sebelum memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering datang ke kantor kampung dengan persyaratan yang belum lengkap sehingga harus kembali melengkapi dokumen. Situasi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu pelayanan dan mengurangi efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.

Kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah pergantian aparatur kampung yang menyebabkan terjadinya perubahan dalam sistem pelayanan administrasi. Selain itu, kegiatan sosialisasi mengenai tata administrasi pelayanan publik masih terbatas sehingga informasi mengenai prosedur pelayanan belum tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Karakteristik geografis wilayah, tingkat pendidikan masyarakat yang beragam, serta keterbatasan akses terhadap informasi juga menjadi tantangan dalam penyebaran informasi mengenai pelayanan publik di tingkat kampung.

Apabila kondisi tersebut tidak segera diatasi, maka implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung akan sulit mencapai tujuan yang diharapkan. Masyarakat akan tetap mengalami hambatan dalam memperoleh layanan administrasi, sementara aparatur kampung akan menghadapi tingginya beban pelayanan akibat banyaknya permohonan yang tidak memenuhi persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kapasitas aparatur, tetapi juga pada peningkatan literasi administrasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan edukasi tata administrasi pelayanan publik. Edukasi ini bertujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kampung, jenis layanan yang tersedia, persyaratan administrasi setiap layanan, mekanisme



pengajuan dokumen, serta hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Melalui kegiatan edukasi, masyarakat diharapkan memiliki kemampuan untuk mengakses pelayanan secara mandiri, memahami prosedur yang berlaku, serta berpartisipasi dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang tertib, transparan, dan akuntabel.

Selain meningkatkan pengetahuan masyarakat, kegiatan edukasi juga menjadi media komunikasi antara aparatur kampung dengan masyarakat. Melalui interaksi tersebut, aparatur dapat menyampaikan perubahan kebijakan maupun prosedur pelayanan secara langsung, sedangkan masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan berbagai kendala yang dihadapi selama memperoleh pelayanan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak hanya meningkatkan kapasitas masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah kampung dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Kegiatan ini bertujuan meningkatkan literasi administrasi masyarakat agar mampu memahami implementasi kebijakan pelayanan publik, memenuhi persyaratan administrasi sesuai ketentuan, serta memanfaatkan layanan pemerintahan kampung secara optimal. Melalui peningkatan pemahaman tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik di Kampung Lantipo semakin efektif, efisien, transparan, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan kampung.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kampung Lantipo, Distrik Walesi, dengan sasaran masyarakat yang memanfaatkan pelayanan administrasi di kantor kampung. Kegiatan bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik melalui edukasi tata administrasi sehingga masyarakat mampu memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme pengurusan dokumen secara benar.

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat dan aparatur kampung dalam setiap tahapan kegiatan (Umam, Taufik and Kasanova, 2026). Pelaksanaan pengabdian terdiri atas empat tahap. Tahap pertama adalah identifikasi masalah, yang dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan aparatur kampung untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan administrasi serta kebutuhan masyarakat terhadap informasi pelayanan publik. Tahap kedua adalah persiapan, meliputi penyusunan materi edukasi mengenai kebijakan pelayanan publik, jenis layanan administrasi, persyaratan dokumen, prosedur pelayanan, serta hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan (Syam et al., 2022).

Tahap ketiga merupakan pelaksanaan edukasi, yang dilakukan melalui sosialisasi, penyuluhan, diskusi interaktif, serta simulasi pengurusan administrasi pelayanan publik. Pada tahap ini peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan mendiskusikan berbagai kendala yang selama ini dihadapi dalam memperoleh pelayanan administrasi di kantor kampung. Tahap terakhir adalah evaluasi, yang dilakukan melalui pemberian kuesioner sebelum dan sesudah kegiatan (pre-test dan post-test), observasi partisipasi peserta, serta diskusi evaluatif untuk mengukur peningkatan pemahaman masyarakat terhadap tata administrasi pelayanan publik (Deni et al., 2025).

Data hasil kegiatan dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan tingkat

pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelaksanaan edukasi. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai jenis layanan administrasi, persyaratan dokumen, prosedur pelayanan publik, serta meningkatnya kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi secara mandiri dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

HASIL

1. Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik di Kampung Lantipo

Tahap awal kegiatan pengabdian dilakukan melalui proses identifikasi permasalahan sebagai dasar dalam menentukan bentuk edukasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kampung Lantipo, Distrik Walesi. Kegiatan ini dilaksanakan melalui observasi lapangan, wawancara dengan Kepala Kampung dan aparatur kampung, serta dialog langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi. Tahap identifikasi menjadi penting karena keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan yang telah ditetapkan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengenali permasalahan nyata yang dihadapi masyarakat.



Gambar 1. Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik

Observasi lapangan dilakukan di Kantor Kampung Lantipo untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi yang berlangsung. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan sesuai tugas dan fungsi aparatur kampung. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Salah satu permasalahan yang paling sering dijumpai adalah masyarakat datang ke kantor kampung tanpa membawa persyaratan administrasi yang lengkap sehingga proses pelayanan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus kembali melengkapi dokumen, sementara aparatur kampung harus melakukan pelayanan berulang terhadap permohonan yang sama.

Selain observasi, tim pengabdian melakukan wawancara dengan Kepala Kampung beserta beberapa aparatur kampung untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan administrasi selama beberapa waktu terakhir. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya pemahaman masyarakat adalah adanya pergantian aparatur kampung. Pergantian tersebut menyebabkan perubahan pembagian tugas pelayanan, penyesuaian mekanisme administrasi, serta perubahan beberapa prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat.



Gambar 2. Wawancara dengan Kepala Kampung dan Aparat Kampung

Kepala Kampung menjelaskan bahwa setelah pergantian aparatur, masyarakat masih menggunakan prosedur lama ketika mengurus berbagai dokumen administrasi. Akibatnya, masyarakat sering mengalami kebingungan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi maupun petugas yang bertanggung jawab terhadap jenis pelayanan tertentu. Menurut aparatur kampung, kondisi tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena petugas harus memberikan penjelasan secara berulang kepada setiap masyarakat yang datang mengurus administrasi.

Dalam sesi wawancara, salah seorang aparatur kampung menyampaikan pertanyaan kepada tim pengabdian:

"Bagaimana cara meningkatkan pemahaman masyarakat agar mereka mengetahui persyaratan administrasi sebelum datang ke kantor kampung sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat?"

Menanggapi pertanyaan tersebut, tim pengabdian menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat mengenai tata administrasi pelayanan publik, disertai penyusunan media informasi berupa alur pelayanan, daftar persyaratan administrasi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mudah dipahami. Selain itu, informasi pelayanan perlu disebarluaskan secara berkala melalui pertemuan kampung maupun media komunikasi yang dimiliki pemerintah kampung.

Dialog juga dilakukan bersama masyarakat yang hadir di kantor kampung. Dari hasil diskusi diketahui bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami secara rinci jenis pelayanan administrasi yang tersedia serta persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengajukan permohonan. Salah seorang peserta menyampaikan pertanyaan sebagai berikut.

"Mengapa ketika mengurus surat keterangan usaha sekarang diminta melengkapi beberapa dokumen tambahan, padahal sebelumnya persyaratan tersebut tidak ada?"

Pertanyaan tersebut dijawab oleh aparatur kampung dengan menjelaskan bahwa adanya penyesuaian persyaratan merupakan bagian dari upaya penertiban administrasi agar setiap dokumen yang diterbitkan memiliki dasar administrasi yang jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aparatur juga menjelaskan bahwa perubahan tersebut belum tersosialisasikan secara menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.



Pertanyaan lain yang muncul dari masyarakat adalah:

"Apakah semua pelayanan administrasi harus diurus langsung di kantor kampung atau dapat diwakilkan oleh anggota keluarga?"

Menanggapi hal tersebut, aparatur kampung menjelaskan bahwa beberapa jenis pelayanan administrasi masih dapat diwakilkan oleh anggota keluarga dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Namun, untuk pelayanan tertentu yang memerlukan verifikasi identitas atau tanda tangan pemohon, masyarakat tetap diwajibkan hadir secara langsung sesuai ketentuan administrasi yang berlaku.

Hasil dialog menunjukkan bahwa masyarakat sebenarnya memiliki keinginan untuk memenuhi seluruh persyaratan administrasi, tetapi masih mengalami keterbatasan informasi mengenai mekanisme pelayanan. Sebagian besar peserta mengaku baru mengetahui adanya perubahan alur pelayanan setelah memperoleh penjelasan dari aparatur kampung pada saat kegiatan pengabdian berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hambatan utama bukan terletak pada rendahnya partisipasi masyarakat, melainkan pada belum optimalnya penyampaian informasi mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dialog bersama masyarakat, diperoleh beberapa permasalahan utama yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan edukasi.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik di Kampung Lantipo

No	Permasalahan	Dampak
1	Masyarakat belum memahami jenis pelayanan administrasi	Kesalahan dalam memilih layanan yang dibutuhkan
2	Kurangnya pemahaman mengenai persyaratan administrasi	Dokumen yang diajukan sering tidak lengkap
3	Pergantian aparatur kampung belum diikuti sosialisasi	Masyarakat belum mengetahui perubahan prosedur pelayanan
4	Informasi pelayanan belum tersedia secara lengkap	Aparatur harus memberikan penjelasan berulang kepada masyarakat
5	Belum tersedia media informasi pelayanan yang mudah diakses	Efektivitas pelayanan administrasi belum optimal

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di Kampung Lantipo masih menghadapi tantangan pada aspek komunikasi kebijakan. Dalam perspektif implementasi kebijakan, komunikasi merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Informasi mengenai prosedur pelayanan yang tidak tersampaikan secara optimal menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi sehingga efektivitas pelayanan menjadi menurun. Oleh karena itu, peningkatan literasi administrasi melalui kegiatan edukasi dipandang sebagai langkah yang tepat untuk memperkuat implementasi kebijakan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kampung.

Hasil identifikasi ini selanjutnya menjadi dasar penyusunan materi edukasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Fokus utama kegiatan diarahkan pada peningkatan pemahaman mengenai jenis pelayanan administrasi, persyaratan dokumen, mekanisme pelayanan, serta hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga menjadi sarana komunikasi antara pemerintah kampung dan



masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

2. Pelaksanaan Edukasi Tata Administrasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang telah dilakukan pada tahap awal, tim pengabdian menyusun program edukasi tata administrasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kampung Lantipo. Kegiatan ini dilaksanakan di Balai Kampung Lantipo dengan melibatkan Kepala Kampung, aparatur kampung, tokoh masyarakat, tokoh pemuda, serta masyarakat yang sering memanfaatkan pelayanan administrasi di kantor kampung. Tujuan utama kegiatan adalah meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik melalui pengenalan tata administrasi yang benar sehingga masyarakat mampu mengakses pelayanan secara lebih mudah, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kegiatan diawali dengan sambutan Kepala Kampung Lantipo yang menyampaikan bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang harus diberikan pemerintah kampung kepada masyarakat. Kepala Kampung menegaskan bahwa pergantian aparatur kampung membawa perubahan dalam pembagian tugas dan mekanisme pelayanan sehingga diperlukan penyesuaian dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Menurut beliau, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aparatur kampung, tetapi juga memerlukan dukungan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi secara benar.

Selanjutnya tim pengabdian menyampaikan materi mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung. Materi diawali dengan penjelasan mengenai pentingnya pelayanan publik sebagai bentuk pelaksanaan kebijakan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Tim menjelaskan bahwa setiap pelayanan administrasi memiliki dasar hukum, prosedur, serta persyaratan yang harus dipenuhi agar dokumen yang diterbitkan memiliki kepastian administrasi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Pada sesi berikutnya, peserta diberikan penjelasan mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Kantor Kampung Lantipo, antara lain pelayanan surat keterangan domisili, surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar akta kelahiran, serta berbagai bentuk pelayanan administrasi lainnya. Setiap jenis pelayanan dijelaskan secara rinci mulai dari persyaratan administrasi, alur pelayanan, waktu penyelesaian, hingga pejabat yang berwenang menandatangani dokumen tersebut.





Gambar 3. Penyampaian Materi dan Sesi Tanya Jawab

Agar materi lebih mudah dipahami, tim pengabdian menggunakan metode diskusi interaktif. Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pengalaman selama memperoleh pelayanan administrasi di kantor kampung. Metode ini membuat suasana kegiatan berlangsung lebih aktif karena peserta dapat mengaitkan materi dengan pengalaman yang mereka alami.

Salah seorang masyarakat mengajukan pertanyaan sebagai berikut.

"Mengapa kami sering diminta kembali untuk melengkapi berkas, padahal menurut kami semua dokumen sudah dibawa?"

Menanggapi pertanyaan tersebut, aparat kampung menjelaskan bahwa setiap jenis pelayanan memiliki persyaratan administrasi yang berbeda. Dalam beberapa kasus, masyarakat hanya membawa fotokopi dokumen tanpa membawa dokumen asli untuk proses verifikasi. Selain itu, terdapat beberapa pelayanan yang mensyaratkan surat pengantar atau dokumen pendukung lainnya yang sebelumnya belum dipahami oleh masyarakat. Aparatur kampung menegaskan bahwa kelengkapan dokumen bertujuan menjaga tertib administrasi sekaligus menghindari kesalahan penerbitan surat.

Tim pengabdian kemudian memperlihatkan contoh daftar persyaratan administrasi untuk setiap jenis pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui dokumen apa saja yang harus dipersiapkan sebelum datang ke kantor kampung.

Pada sesi diskusi berikutnya, salah seorang tokoh masyarakat menyampaikan pertanyaan.

"Setelah adanya pergantian aparat kampung, apakah prosedur pelayanan juga berubah atau hanya petugasnya saja yang berubah?"

Pertanyaan tersebut dijawab langsung oleh Kepala Kampung. Beliau menjelaskan bahwa secara umum prosedur pelayanan tetap mengacu pada ketentuan administrasi pemerintahan yang berlaku. Namun, terdapat penyesuaian dalam pembagian tugas aparat, mekanisme verifikasi dokumen, serta pengelolaan administrasi agar pelayanan menjadi lebih tertib dan akuntabel. Kepala Kampung juga mengakui bahwa perubahan tersebut belum sepenuhnya disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masih banyak warga yang menggunakan mekanisme lama ketika mengurus administrasi.

Diskusi kemudian berkembang ketika salah seorang peserta menyampaikan pengalaman bahwa dirinya harus datang lebih dari satu kali hanya karena belum mengetahui adanya persyaratan tambahan.

"Kalau informasi persyaratan sudah ditempel di kantor kampung atau diumumkan sebelumnya, kami tentu bisa mempersiapkan semuanya dari rumah sehingga tidak perlu bolak balik ke kantor kampung."

Pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif dari aparat kampung. Kepala Kampung menyampaikan bahwa pemerintah kampung akan berupaya menyediakan papan informasi pelayanan yang memuat jenis layanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta estimasi waktu penyelesaian sebagai bentuk transparansi pelayanan publik. Selain itu, aparat juga berencana memanfaatkan media komunikasi kampung, seperti grup WhatsApp, untuk menyampaikan informasi mengenai perubahan pelayanan kepada masyarakat.

Selain sesi diskusi, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi pelayanan administrasi.



Dalam simulasi tersebut peserta diminta mempraktikkan tahapan pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha mulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, proses verifikasi administrasi, hingga penerbitan surat. Simulasi dilakukan secara langsung dengan pendampingan aparatur kampung sehingga peserta memperoleh gambaran nyata mengenai mekanisme pelayanan yang benar.

Selama simulasi berlangsung, masyarakat terlihat lebih memahami urutan pelayanan dibandingkan sebelum kegiatan dimulai. Beberapa peserta bahkan mampu menjelaskan kembali tahapan pelayanan kepada peserta lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa metode simulasi lebih efektif dibandingkan hanya memberikan penjelasan secara teoritis karena masyarakat dapat mempraktikkan langsung prosedur pelayanan yang akan mereka hadapi ketika mengurus administrasi di kantor kampung.

Untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta, tim pengabdian melakukan evaluasi melalui diskusi terbuka pada akhir kegiatan. Sebagian besar peserta menyatakan bahwa kegiatan edukasi memberikan manfaat karena selama ini mereka belum pernah memperoleh penjelasan secara rinci mengenai tata administrasi pelayanan publik. Masyarakat juga menyampaikan harapan agar kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkala, terutama apabila terdapat perubahan kebijakan atau pergantian aparatur kampung.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa edukasi tata administrasi menjadi media yang efektif dalam meningkatkan komunikasi antara pemerintah kampung dan masyarakat. Dalam perspektif implementasi kebijakan publik, komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edukasi yang dilakukan secara langsung mampu mengurangi kesenjangan informasi antara aparatur kampung dan masyarakat sehingga berbagai perubahan prosedur pelayanan dapat dipahami secara lebih baik. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai tata administrasi, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kampung Lantipo menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Tabel 2. Materi Edukasi dan Hasil yang Dicapai

Materi Edukasi	Bentuk Kegiatan	Hasil yang Dicapai
Implementasi kebijakan pelayanan publik	Ceramah dan diskusi	Peserta memahami pentingnya pelayanan publik sebagai hak masyarakat
Jenis pelayanan administrasi kampung	Presentasi	Peserta mengetahui berbagai jenis layanan yang tersedia
Persyaratan administrasi	Penjelasan dan contoh dokumen	Peserta memahami dokumen yang harus dipersiapkan
Alur pelayanan administrasi	Simulasi pelayanan	Peserta mampu mengikuti tahapan pelayanan dengan benar
Hak dan kewajiban masyarakat	Diskusi interaktif	Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi prosedur pelayanan
Evaluasi kegiatan	Tanya jawab dan refleksi	Terjadi peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi

Secara keseluruhan, pelaksanaan edukasi tidak hanya meningkatkan pengetahuan



masyarakat mengenai tata administrasi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah kampung dan masyarakat. Interaksi yang terbangun selama kegiatan menjadi sarana bagi aparatur untuk menjelaskan perubahan kebijakan pelayanan sekaligus menerima berbagai masukan dari masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa edukasi partisipatif dapat menjadi salah satu strategi dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat kampung.

3. Evaluasi Peningkatan Pemahaman Masyarakat

Tahap evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan edukasi mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tata administrasi pelayanan publik di Kampung Lantipo. Evaluasi dilakukan melalui pemberian pre-test sebelum penyampaian materi dan post-test setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui observasi terhadap partisipasi peserta selama diskusi, simulasi pelayanan administrasi, serta refleksi bersama aparatur kampung dan masyarakat.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebelum kegiatan dilaksanakan sebagian besar peserta belum memahami secara utuh mekanisme pelayanan administrasi di kantor kampung. Hal tersebut terlihat dari hasil pre-test dan jawaban peserta pada sesi diskusi awal. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa seluruh jenis pelayanan administrasi memiliki persyaratan yang sama, sehingga sering kali datang ke kantor kampung tanpa membawa dokumen pendukung yang lengkap. Di samping itu, masih terdapat peserta yang belum mengetahui alur pelayanan, pejabat yang berwenang menandatangani dokumen, maupun estimasi waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan.

Setelah mengikuti kegiatan edukasi, terjadi perubahan yang cukup signifikan terhadap pemahaman masyarakat. Berdasarkan hasil post-test dan hasil observasi selama kegiatan, sebagian besar peserta telah mampu menjelaskan kembali tahapan pelayanan administrasi, mengidentifikasi persyaratan untuk setiap jenis pelayanan, serta memahami pentingnya melengkapi dokumen sebelum mengajukan permohonan. Peningkatan pemahaman tersebut menunjukkan bahwa metode edukasi yang dipadukan dengan diskusi interaktif dan simulasi pelayanan mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif dibandingkan penyampaian informasi secara satu arah.

Untuk memberikan gambaran hasil evaluasi, perubahan tingkat pemahaman masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta

Indikator Evaluasi	Sebelum Edukasi	Setelah Edukasi
Memahami jenis pelayanan administrasi	Rendah	Tinggi
Mengetahui persyaratan setiap layanan	Rendah	Tinggi
Memahami alur pelayanan administrasi	Rendah	Tinggi
Mengetahui hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan	Cukup	Tinggi
Kemampuan menyiapkan dokumen secara mandiri	Rendah	Baik
Partisipasi dalam proses pelayanan	Cukup	Sangat Baik

Selama proses evaluasi, peserta juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan kesan, masukan, serta pengalaman setelah mengikuti kegiatan edukasi. Salah seorang



peserta menyampaikan pertanyaan kepada aparaturnya sebagai berikut.

"Jika di kemudian hari terdapat perubahan persyaratan administrasi, bagaimana masyarakat dapat memperoleh informasi tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor kampung?"

Pertanyaan tersebut dijawab oleh Kepala Kampung dengan menyampaikan bahwa pemerintah kampung akan meningkatkan penyebaran informasi melalui papan informasi pelayanan di kantor kampung, pengumuman pada setiap kegiatan kampung, serta memanfaatkan media komunikasi seperti grup WhatsApp masyarakat. Langkah tersebut diharapkan mampu mempercepat penyebaran informasi mengenai perubahan prosedur pelayanan sehingga masyarakat dapat mempersiapkan seluruh persyaratan sebelum datang ke kantor kampung.

Pada sesi evaluasi, salah seorang peserta lainnya menyampaikan bahwa kegiatan edukasi memberikan manfaat yang nyata karena selama ini masyarakat lebih banyak memperoleh informasi pelayanan dari sesama warga, sehingga sering kali terjadi perbedaan informasi mengenai persyaratan administrasi.

"Selama ini kami lebih sering bertanya kepada tetangga atau keluarga ketika ingin mengurus surat. Setelah mengikuti kegiatan ini kami mengetahui bahwa setiap pelayanan memiliki persyaratan yang berbeda dan harus mengikuti prosedur yang berlaku."

Pernyataan tersebut mendapat tanggapan dari salah seorang aparaturnya yang menjelaskan bahwa penyebaran informasi yang tidak berasal dari sumber resmi sering menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat. Oleh karena itu, aparaturnya berharap masyarakat dapat langsung berkoordinasi dengan pemerintah kampung apabila membutuhkan informasi mengenai pelayanan administrasi agar informasi yang diperoleh lebih akurat.

Selain mengevaluasi pemahaman masyarakat, tim pengabdian juga melakukan refleksi bersama aparaturnya mengenai dampak kegiatan terhadap kualitas pelayanan. Dalam diskusi tersebut, aparaturnya menyampaikan bahwa masyarakat yang memahami prosedur administrasi akan membantu mempercepat proses pelayanan karena petugas tidak lagi menghabiskan banyak waktu untuk menjelaskan persyaratan yang sama kepada setiap pemohon. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih efektif dan waktu penyelesaian administrasi dapat dipersingkat.

Tim pengabdian kemudian mengajukan pertanyaan kepada aparaturnya.

"Menurut Bapak/Ibu Aparatur Kampung, apakah kegiatan edukasi seperti ini perlu dilaksanakan secara berkelanjutan?"

Kepala Kampung menjawab bahwa kegiatan edukasi sangat diperlukan, terutama apabila terjadi perubahan kebijakan atau pergantian aparaturnya. Menurut beliau, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kesiapan aparaturnya, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan yang berlaku. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan edukasi perlu dijadikan agenda rutin pemerintah kampung agar informasi pelayanan selalu diperbarui dan dipahami oleh seluruh masyarakat.

Hasil evaluasi juga menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat selama kegiatan berlangsung. Masyarakat tidak hanya menjadi peserta yang menerima materi, tetapi juga terlibat aktif dalam diskusi, memberikan masukan mengenai pelayanan administrasi,



serta menyampaikan harapan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Partisipasi tersebut menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif mampu membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah kampung dan masyarakat. Dari perspektif implementasi kebijakan publik, hasil kegiatan ini memperlihatkan bahwa komunikasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik. Informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan serta mengurangi kesalahan administrasi. Sebaliknya, kurangnya sosialisasi dapat menimbulkan kesenjangan informasi yang berdampak pada rendahnya efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan edukasi tata administrasi pelayanan publik berhasil meningkatkan literasi administrasi masyarakat Kampung Lantipo. Masyarakat menjadi lebih memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan publik. Di sisi lain, aparatur kampung memperoleh manfaat berupa meningkatnya kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tertib, transparan, dan akuntabel. Hasil ini menunjukkan bahwa edukasi merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung serta memperkuat hubungan antara pemerintah kampung dan masyarakat.

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa edukasi tata administrasi pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik di Kampung Lantipo. Sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagian besar masyarakat belum memahami secara menyeluruh prosedur pelayanan administrasi, persyaratan dokumen, maupun mekanisme pengurusan berbagai layanan yang tersedia di kantor kampung. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering mengalami kesalahan dalam melengkapi persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas regulasi yang dimiliki pemerintah, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami substansi kebijakan yang diimplementasikan. Dalam konteks pelayanan publik di Kampung Lantipo, rendahnya literasi administrasi masyarakat menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan edukasi menjadi instrumen penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah kampung sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Dari keempat faktor tersebut, aspek komunikasi menjadi faktor yang paling menonjol dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Sebelum kegiatan edukasi dilaksanakan, informasi mengenai perubahan prosedur pelayanan akibat pergantian aparatur kampung belum tersampaikan secara optimal kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat masih menggunakan mekanisme pelayanan lama sehingga sering mengalami kesalahan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Melalui kegiatan edukasi, komunikasi antara aparatur kampung dan masyarakat menjadi lebih terbuka sehingga berbagai perubahan prosedur pelayanan dapat dipahami dengan lebih baik. Selain komunikasi, faktor



sumber daya juga memiliki peran penting dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik. Aparatur kampung sebagai pelaksana pelayanan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, keterbatasan media informasi, seperti belum tersedianya papan informasi pelayanan, standar operasional prosedur yang mudah dipahami masyarakat, maupun media informasi digital, menyebabkan penyampaian informasi masih dilakukan secara lisan. Kondisi tersebut mengakibatkan aparatur harus memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada setiap masyarakat yang datang mengurus administrasi. Setelah kegiatan pengabdian, aparatur kampung menyadari pentingnya penyediaan media informasi pelayanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari aspek disposisi pelaksana, kegiatan pengabdian menunjukkan adanya komitmen aparatur kampung untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari keterlibatan aktif Kepala Kampung dan seluruh aparatur dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, penyampaian materi, diskusi bersama masyarakat, hingga evaluasi kegiatan. Aparatur tidak hanya memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, tetapi juga menerima berbagai masukan dari masyarakat mengenai kendala yang dihadapi selama memperoleh pelayanan administrasi. Sikap terbuka tersebut mencerminkan adanya komitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, kegiatan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sebenarnya telah tersedia dan mengacu pada ketentuan administrasi pemerintahan. Akan tetapi, perubahan pembagian tugas setelah pergantian aparatur kampung menyebabkan masyarakat memerlukan penyesuaian terhadap mekanisme pelayanan yang baru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan struktur organisasi perlu diikuti dengan strategi komunikasi publik yang efektif agar setiap perubahan kebijakan dapat dipahami oleh masyarakat.

Hasil kegiatan juga memperlihatkan bahwa peningkatan literasi administrasi memberikan dampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Masyarakat yang telah memahami jenis layanan, persyaratan administrasi, dan alur pelayanan menjadi lebih siap ketika mengajukan permohonan administrasi. Kelengkapan dokumen yang dibawa masyarakat membantu aparatur dalam mempercepat proses verifikasi sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Dengan demikian, edukasi administrasi tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan pemerintah kampung. Temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan yang transparan akan meningkatkan kepastian prosedur, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam kegiatan ini, penyampaian informasi secara langsung melalui sosialisasi dan simulasi pelayanan terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tata administrasi pelayanan publik. Selain meningkatkan pemahaman masyarakat, kegiatan pengabdian juga berhasil memperkuat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selama kegiatan berlangsung, masyarakat aktif menyampaikan berbagai pengalaman dan kendala yang dihadapi ketika mengurus administrasi di kantor kampung. Partisipasi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepedulian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik apabila



diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat. Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil diskusi bersama masyarakat dan aparatur kampung, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kampung Lantipo. Pertama, pemerintah kampung perlu melaksanakan sosialisasi pelayanan administrasi secara berkala, terutama setelah terjadi perubahan kebijakan atau pergantian aparatur. Kedua, penyediaan papan informasi pelayanan yang memuat jenis layanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, dan estimasi waktu penyelesaian perlu menjadi prioritas sebagai bentuk transparansi pelayanan publik. Ketiga, pemerintah kampung dapat memanfaatkan media digital, seperti grup WhatsApp atau media sosial kampung, untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan merata. Keempat, aparatur kampung perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala dengan melibatkan masyarakat agar setiap kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi administrasi masyarakat merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung. Edukasi yang dilaksanakan tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai tata administrasi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat komunikasi antara pemerintah kampung dan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola pemerintahan kampung yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kampung Lantipo, Distrik Walesi, menunjukkan bahwa edukasi tata administrasi pelayanan publik merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung. Hasil identifikasi awal menunjukkan bahwa rendahnya literasi administrasi masyarakat dipengaruhi oleh terbatasnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan serta adanya pergantian aparatur kampung yang mengakibatkan perubahan mekanisme pelayanan belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat masih sering mengalami kesalahan dalam memenuhi persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama. Pelaksanaan kegiatan melalui sosialisasi, penyuluhan, diskusi interaktif, dan simulasi pelayanan administrasi mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai jenis layanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan publik. Kegiatan ini juga menjadi media komunikasi yang efektif antara aparatur kampung dan masyarakat dalam menyampaikan perubahan prosedur pelayanan sekaligus menghimpun berbagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan administrasi.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi. Masyarakat menjadi lebih memahami dokumen yang harus dipersiapkan, tahapan pelayanan yang harus dilalui, serta pentingnya



mematuhi prosedur administrasi yang berlaku. Di sisi lain, aparaturnya memperoleh manfaat berupa berkurangnya kesalahan administrasi yang dilakukan masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tertib, dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi administrasi masyarakat memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kampung. Selain meningkatkan kapasitas masyarakat, kegiatan pengabdian ini juga memperkuat hubungan kemitraan antara pemerintah kampung dan masyarakat. Diskusi yang berlangsung selama kegiatan membuka ruang komunikasi dua arah sehingga aparaturnya dapat menjelaskan berbagai perubahan kebijakan dan prosedur pelayanan, sementara masyarakat memperoleh kesempatan untuk menyampaikan kendala, harapan, dan masukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Interaksi tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam membangun pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil kegiatan, keberlanjutan edukasi tata administrasi perlu menjadi perhatian pemerintah kampung. Sosialisasi mengenai prosedur pelayanan sebaiknya dilaksanakan secara berkala, terutama ketika terjadi perubahan kebijakan maupun pergantian aparaturnya. Pemerintah kampung juga perlu memperkuat penyebaran informasi melalui penyediaan papan informasi pelayanan, standar operasional prosedur yang mudah dipahami, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan kampung yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa edukasi tata administrasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat, tetapi juga mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik melalui penguatan komunikasi antara pemerintah kampung dan masyarakat. Dengan meningkatnya literasi administrasi masyarakat, kualitas pelayanan publik di Kampung Lantipo diharapkan semakin baik, sehingga penyelenggaraan pemerintahan kampung mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Hamim, U. and Solihin, D.I.Y. (2025) "Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah di Kota Gorontalo," *MIMBAR Jurnal Sosial dan Pembangunan*, pp. 189–196. doi:10.29313/mimbar.v41i2.8606.
- Aminudin, A. (2019) "Implementation of Good Village Governance in Village Development," *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), pp. 1–1. doi:10.31002/jpalg.v3i1.1356.
- Bunga, S. and Wahyudi, H. (2022) "Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan SKTM di Kantor Desa Bangunrejo Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus," *E-journal Field of Economics Business and Entrepreneurship*, 1(3), pp. 210–214. doi:10.23960/efebe.v1i3.43.
- Chairunnisa, L., Habibi, F. and Berthanila, R. (2023) "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), pp. 31–45. doi:10.47828/jianaasian.v11i2.158.



- Deni, D. *et al.* (2025) "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa," *QARDHUL HASAN MEDIA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 11(1), pp. 122–132. doi:10.30997/qh.v11i1.18701.
- Genia, I.R., Priyanti, E. and Rahman, R. (2026) "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi," *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 9(1), pp. 1–12. doi:10.36341/jdp.v9i01.6738.
- Hasri, M.V.A. and Sudarmilah, E. (2021) "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran," *Matrik Jurnal Manajemen Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), pp. 249–260. doi:10.30812/matrik.v20i2.1056.
- Ibrahim, I., Niswah, C. and Efendi, A. (2024) "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur," *Jurnal Visionary Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(1), pp. 31–31. doi:10.33394/vis.v12i1.10520.
- Khafid, M. and Wahyudin, A. (2019) "Penyusunan Dan Implementasi Sistem Pelayanan Publik Surat Pengantar Rt/ Rw Online Untuk Mewujudkan Semarang 'Smart City,'" *Rekayasa*, 16(2), pp. 209–218. doi:10.15294/rekayasa.v16i2.17517.
- Prasetyo, P.T. and Kurniati, E. (2025) "Analisis Kinerja Pemerintah Melalui Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Sumatera Selatan," *Revenue Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, 8(1), pp. 12–26. doi:10.56998/qga9gx26.
- Putriyana, A. and Yuliana (2026) "Transformasi Proses Penyidikan Oleh Kepolisian Berdasarkan Perspektif Sistem Peradilan Pidana." doi:10.30641/dejure.2026.V26.109-126.
- Sahputra, E.S.A. *et al.* (2025) "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mekarsari: Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Desa," *Jurnal Syntax Admiration*, 6(9), pp. 1675–1684. doi:10.46799/jsa.v6i9.2365.
- Suhartoyo, S. (2019) "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), pp. 143–154. doi:10.14710/alj.v2i1.143-154.
- Sumaryanti, L. and Muchlis, D. (2023) "Implementasi Teknologi Berbasis Smart Kampung Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik," *Reswara Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), pp. 289–296. doi:10.46576/rjpkkm.v4i1.2391.
- Syakura, F.P. *et al.* (2025) "Reforma Agraria: Overview Implementasi dan Hambatannya dalam Mewujudkan Masyarakat Berkeadilan Sosial."
- Syam, H. *et al.* (2022) "Edukasi Hak dan Kewajiban Masyarakat terhadap Pelayanan Publik melalui Sosialisasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JurDikMas) Sosiosaintifik*, 4(2), pp. 43–48. doi:10.54339/jurdikmas.v4i2.387.
- Tahir, M.I.H.M. *et al.* (2025) "Can digital transformation improve the transparency and accountability of Indonesian public governance?," *International Journal of Data and Network Science*, 9(3), pp. 689–700. doi:10.5267/j.ijdns.2024.7.009.
- Tunasly, A.Y. *et al.* (2026) "Analisis Kesiapan Implementasi Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Rawat Inap dan Non Rawat Inap di Kabupaten Parigi Moutong."



- Umam, K., Taufik, A. and Kasanova, R. (2026) "Penguatan Literasi Hukum Aparatur Desa dalam Tata Kelola Administrasi Desa Larangan Luar Kabupaten Pamekasan," *Masyarakat Mandiri*, 3(1), pp. 67-79. doi:10.62951/masyarakatmandiri.v3i1.2797.
- Utami, P.I. (2023) "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas," *PAPATUNG Jurnal Ilmu Administrasi Publik Pemerintahan dan Politik*, 6(2), pp. 1-9. doi:10.54783/japp.v6i2.726.
- Wahyiah, I.R. (2026) "Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital," *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 15(1), pp. 116-127. doi:10.33592/jiia.v15i1.8513.
- Widiastuti, I., Mulyaningsih, M. and Geohansa, A. (2025) "Deksripsi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital di Kecamatan Studi Kasus Kecamatan Cibinong," *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*, 5(2), pp. 330-338. doi:10.11594/jesi.05.02.09.
- Zulhakim, A.A. (2025) "Meningkatkan Kesadaran Pemerintah Desa dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Desa Cahaya Negeri, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 10(1), pp. 32-41. doi:10.30653/jppm.v10i1.1016.