

Pendampingan Optimalisasi Administrasi dan Pelayanan Publik Digital di Kantor Camat Gunungsitoli Selatan

Friska Helmi Laoli¹, M. Rhifky Wayahdi²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, Universitas Battuta

e-mail: ¹friska.helmi.laoli@students.battuta.ac.id, ²muhammadrhifkywayahdi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi publik yang efektif merupakan pilar utama tata kelola pemerintahan di tingkat kecamatan, namun Kantor Camat Gunungsitoli Selatan masih dihadapkan pada kendala fluktuasi antrean layanan, keterbatasan ruang penyimpanan arsip fisik, dan penumpukan beban kerja administratif. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengoptimalkan tata kelola administrasi dan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi. Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan metode pendampingan partisipatif secara langsung selama dua bulan, yang difokuskan pada pengelolaan arsip dokumen serta pengoperasian sistem informasi pemerintahan. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan kedisiplinan dan profesionalisme aparatur, efisiensi waktu layanan dokumen kependudukan, serta sistem pengarsipan yang lebih rapi melalui optimalisasi aplikasi SIAK (Dukcapil Online) dan e-Office. Sebagai kesimpulan, transformasi budaya kerja menuju digitalisasi tata kelola administrasi ini sangat krusial untuk menciptakan birokrasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan guna menjaga kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Pemerintahan, Pelayanan Publik, Digitalisasi Arsip, Sistem Informasi, Gunungsitoli Selatan.

Abstract

Effective public administration services are the main pillar of governance at the sub-district level, yet the Gunungsitoli Selatan District Office still faces obstacles such as fluctuating service queues, limited physical archive storage space, and the accumulation of administrative workloads. The purpose of this community service activity is to optimize administrative governance and service efficiency through the utilization of technology. This activity was carried out using a direct participatory assistance method for two months, focusing on document archive management and the operation of government information systems. The results of the community service showed an increase in the discipline and professionalism of the apparatus, efficiency in population document service time, and a neater archiving system through the optimization of the SIAK (Dukcapil Online) and e-Office applications. In conclusion, the transformation of work culture towards the digitalization of administrative governance is highly crucial to create a faster, more accurate, and transparent bureaucracy to maintain public trust.

Keywords: Government Administration, Public Service, Archive Digitalization, Information Systems, Gunungsitoli Selatan.

1. PENDAHULUAN

Kecamatan Gunungsitoli Selatan merupakan bagian dari wilayah administrasi Kota Gunungsitoli yang resmi berdiri sejak 26 November 2008 sebagai hasil pemekaran wilayah administratif. Wilayah ini mengalami perkembangan tata ruang dan pembangunan fisik yang signifikan pasca gempa bumi 28 Maret 2006. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota, Kantor Camat Gunungsitoli Selatan memiliki fungsi sentral melayani administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah aparatur birokrasi tingkat kecamatan dan masyarakat sipil

pemohon layanan administratif [1]. Potensi utama wilayah ini didukung oleh ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, yang mencakup Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi SIAK atau Dukcapil Online untuk layanan kependudukan terintegrasi (KTP, Kartu Keluarga, surat pindah), serta perangkat e-Office untuk tata naskah elektronik. Dukungan fasilitas keras seperti komputer desktop, laptop, printer, dan pemindai juga telah beroperasi sebagai aset fungsional instansi.

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang ideal menuntut keselarasan struktur organisasi dan pembagian wewenang untuk meningkatkan efektivitas kinerja instansi [2,3]. Pengintegrasian sistem informasi dan digitalisasi administrasi terbukti memberikan kontribusi nyata dalam penataan birokrasi [4]. Optimalisasi sistem administrasi publik saat ini menjadi prasyarat krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintahan di era digital [5]. Bukti empiris menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi secara konsisten mampu meningkatkan mutu, efisiensi, dan kecepatan pelayanan publik [6]. Selain kesiapan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik di tingkat kecamatan juga sangat bergantung pada kontribusi sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan tata usaha dan persuratan [7,8]. Seluruh proses pengelolaan informasi dan data kependudukan ini harus bersandar pada etika administrasi publik sebagai pilar utama untuk menjaga kepercayaan masyarakat [9]. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan wujud integrasi teori keilmuan dan praktik [10], sekaligus hilirisasi dari penerapan konsep Sistem Informasi Manajemen dalam ranah operasional birokrasi.

Meskipun potensi infrastruktur digital telah tersedia, potret operasional di lapangan menunjukkan bahwa aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan masih menghadapi sejumlah tantangan manajerial. Terdapat keterbatasan fasilitas pendukung fisik, khususnya ruang arsip, yang sering kali menghambat kelancaran penyelesaian tugas pengarsipan dokumen secara sistematis [11]. Selain itu, fluktuasi volume pekerjaan administratif yang membludak pada periode tertentu menyebabkan penumpukan antrean, sehingga menuntut aparatur menyelesaikan pelayanan dengan batasan waktu yang ketat. Pelaksanaan alur administrasi yang terkadang belum terkoordinasi secara optimal antar-seksi juga memicu perlunya penyesuaian tata kerja baru.

Mengacu pada kondisi dan potensi wilayah sasaran tersebut, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian ini adalah: (1) Bagaimana mengoptimalkan pengelolaan sistem pengarsipan surat masuk dan keluar di tengah keterbatasan fasilitas ruang arsip? (2) Bagaimana menyusun strategi efisiensi alur pelayanan administratif untuk mengatasi kepadatan permohonan layanan publik pada waktu tertentu? (3) Bagaimana memaksimalkan pengoperasian aplikasi pemerintah digital (SIAK dan e-Office) bagi aparatur untuk meminimalkan kesalahan pencatatan data?

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengimplementasikan pendampingan langsung dalam pelaksanaan urusan administrasi perkantoran guna mempercepat proses penerbitan dokumen masyarakat. Kegiatan ini bertujuan menata manajemen arsip dokumen kecamatan agar tersimpan secara rapi, tertib, dan mudah ditelusuri kembali. Melalui intervensi dan monitoring berbasis sistem informasi [12], pengabdian ini ditargetkan mampu meningkatkan kedisiplinan administratif, mengurangi risiko kehilangan data historis warga, serta menciptakan iklim pelayanan birokrasi yang cepat, tepat sasaran, dan transparan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Camat Gunungsitoli Selatan selama periode dua bulan, terhitung sejak 10 November 2025 hingga 10 Januari 2026.

Metode pendekatan utama yang diterapkan adalah Pendampingan Partisipatif (*Participatory Assistance*), di mana tim pengabdian berkolaborasi dan terjun langsung secara harian membantu operasional aparatur kecamatan dalam tata kelola administrasi dan pelayanan masyarakat. Pelaksanaan metode ini dibagi ke dalam tiga tahapan kegiatan konkret:

- a. Tahap Observasi dan Identifikasi: Tim melakukan pengamatan langsung terhadap alur pelayanan administrasi kependudukan, pemetaan struktur organisasi, pengenalan sistem arsip yang sedang berjalan, serta identifikasi kendala manajerial seperti fluktuasi antrean layanan.
- b. Tahap Pendampingan Teknis (Inti Kegiatan): Meliputi intervensi langsung dalam mengelola administrasi perkantoran. Kegiatan yang dilakukan antara lain menata ulang sistem pengarsipan surat masuk dan keluar secara sistematis, membantu penginputan data masyarakat pemohon (surat keterangan, KTP, dan domisili), serta mendampingi pengoperasian perangkat teknologi dan aplikasi pemerintah digital (seperti Dukcapil Online dan aplikasi tata naskah elektronik).
- c. Tahap Evaluasi: Dilakukan melalui sesi diskusi harian dan evaluasi mingguan bersama pegawai atau pembimbing lapangan terkait kelancaran alur layanan dan kendala administrasi yang dihadapi.

Hasil dari kegiatan pengabdian ini diukur menggunakan metode deskriptif kualitatif. Alat ukur yang digunakan bertumpu pada observasi langsung (pengamatan tata ruang dan alur kerja) serta umpan balik (*feedback*) dari aparatur kecamatan dan masyarakat sipil penerima layanan. Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan perubahan yang dialami oleh khalayak sasaran (aparatur birokrasi dan masyarakat), yang meliputi tiga aspek utama:

- a. Aspek Perubahan Sikap: Keberhasilan diukur dari peningkatan profesionalisme dan tanggung jawab aparatur pelayanan. Indikatornya adalah meningkatnya ketelitian dalam menangani dokumen, kemampuan menjaga kerahasiaan data kependudukan warga, serta sikap disiplin dalam merapikan arsip secara berkala sebelum beban kerja menumpuk.
- b. Aspek Sosial Budaya: Ketercapaian terlihat dari pergeseran budaya kerja konvensional menjadi budaya kerja digital yang lebih sistematis. Selain itu, tercipta interaksi dan komunikasi yang lebih komunikatif, ramah, dan tertib antara aparatur pemerintah dan warga pemohon, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap birokrasi kecamatan.
- c. Aspek Ekonomi: Pengukuran efisiensi waktu layanan menjadi indikator ekonomi utama. Dengan tertatanya arsip fisik dan optimalnya penggunaan sistem informasi kependudukan, waktu tunggu warga untuk mendapatkan dokumen (seperti pengantar KTP, KK, atau surat perizinan/keterangan) menjadi jauh lebih singkat. Kecepatan pelayanan ini secara tidak langsung mengurangi biaya operasional birokrasi dan meminimalkan kerugian waktu ekonomi (*opportunity cost*) bagi masyarakat, sehingga mereka dapat segera kembali pada aktivitas perekonomiannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Camat Gunungsitoli Selatan ini merupakan upaya nyata dalam menyebarluaskan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan serta teknologi sistem informasi ke dalam tata kelola administrasi pemerintahan. Melalui pendampingan ini, nilai tambah yang signifikan berhasil diberikan kepada institusi dan masyarakat, terutama dalam aspek kebijakan manajerial administrasi, efisiensi ekonomi (waktu pelayanan), dan perubahan perilaku sosial aparatur.

Perubahan mendasar bagi individu aparatur dan institusi terlihat secara bertahap. Dalam jangka pendek, kehadiran tim pengabdian berhasil mengurai penumpukan pekerjaan administratif dan antrean pelayanan kependudukan melalui pengaturan waktu dan pembagian tugas yang lebih terarah. Secara jangka panjang, kegiatan ini menanamkan kebiasaan baru (perubahan sosial) berupa etika kerja yang lebih tertib, disiplin dalam pengelolaan arsip, serta pemanfaatan aplikasi digital yang berkelanjutan dalam proses pengambilan keputusan pimpinan.

Untuk mencapai tujuan optimalisasi pelayanan, kegiatan dilakukan melalui intervensi langsung pada proses pengurusan surat-menyurat, pencatatan data kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, domisili), dan tata naskah elektronik. Tim pengabdian mendampingi aparatur dalam menggunakan infrastruktur teknologi yang ada, seperti komputer, scanner, serta perangkat lunak Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan SIAK (Dukcapil Online).

Indikator tercapainya tujuan dan tolak ukur keberhasilan kegiatan ini dititikberatkan pada tiga hal pokok: kerapian sistem pengarsipan, minimnya kesalahan input data kependudukan, dan kecepatan waktu pelayanan publik.



Gambar 1. Proses pengelolaan dan pengarsipan dokumen administrasi kependudukan



Gambar 2. Dokumentasi dengan jajaran pegawai Kantor Camat Gunungsitoli

Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari teraturnya penyimpanan arsip dokumen fisik maupun digital, sehingga mempercepat proses pencarian kembali (*retrieval*) saat dibutuhkan oleh aparatur atau warga pemohon. Capaian ini secara rinci diukur dan dievaluasi sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator dan capaian keberhasilan kegiatan pendampingan

Fokus Kegiatan	Tolak Ukur Keberhasilan	Kondisi Awal	Hasil Capaian (Luaran)
Pengelolaan Arsip	Kerapian dan kecepatan pencarian	Penumpukan dokumen manual	Arsip tersusun sistematis dan terklasifikasi
Pemanfaatan Teknologi	Integrasi data elektronik	Penggunaan belum optimal	Kelancaran input data via SPBE dan SIAK
Pelayanan Publik	Waktu tunggu layanan	Antrean padat saat volume tinggi	Pelayanan lebih responsif dan efisien
Etika dan Sosial	Tanggung jawab aparatur	Kurangnya koordinasi kerja	Peningkatan komunikasi dan budaya kerja

Jika dilihat dari kesesuaiannya dengan kondisi lokasi kegiatan, luaran pengabdian ini memiliki keunggulan pada peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan birokrasi yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Pendekatan sistem informasi manajemen terbukti mampu menyediakan data faktual yang mendukung camat dalam menetapkan kebijakan secara cepat. Namun demikian, kegiatan ini juga mengungkap sejumlah kelemahan dan tingkat kesulitan dalam pelaksanaannya. Kesulitan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sarana dan prasarana fisik, khususnya sempitnya ruang penyimpanan arsip, serta tingginya fluktuasi volume permohonan layanan pada waktu tertentu yang memicu kendala koordinasi dan beban kerja berlebih bagi aparatur. Pemahaman awal terkait mekanisme kerja yang bervariasi antar-seksi juga menjadi tantangan yang membutuhkan waktu adaptasi di awal kegiatan.

Sebagai peluang pengembangan ke depan, Kantor Camat Gunungsitoli Selatan memiliki potensi besar untuk menerapkan digitalisasi arsip (arsip nirkertas) secara menyeluruh. Dengan optimalisasi *scanner* dan penyimpanan *cloud* atau database terpusat, keterbatasan ruang fisik arsip dapat diatasi secara permanen. Selain itu, peningkatan pelatihan penggunaan aplikasi secara berkala bagi aparatur dan integrasi data administrasi langsung dari tingkat desa akan semakin memperkuat transparansi dan kualitas pelayanan birokrasi di kecamatan ini.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Camat Gunungsitoli Selatan berhasil meningkatkan kualitas tata kelola administrasi dan efisiensi waktu pelayanan publik. Melalui pendampingan partisipatif, aparatur kecamatan mampu menata sistem pengarsipan menjadi lebih terstruktur dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi pemerintahan digital. Keberhasilan ini juga ditandai dengan peningkatan kedisiplinan dan profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan ini masih dihadapkan pada kendala operasional, seperti terbatasnya ruang penyimpanan arsip fisik, kurangnya koordinasi awal antar-seksi, serta tingginya volume permohonan pada waktu tertentu yang memicu beban kerja berlebih.

Sebagai langkah pengembangan selanjutnya, instansi disarankan untuk beralih sepenuhnya pada sistem digitalisasi arsip guna mengatasi masalah keterbatasan ruang penyimpanan fisik secara permanen. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital yang terintegrasi juga perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses layanan dan meminimalkan kesalahan pendataan kependudukan. Selain itu, penguatan komunikasi dan koordinasi yang berkesinambungan antar pegawai menjadi kunci utama agar pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan dapat berjalan lebih efektif, kondusif, dan transparan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pemerintah Kota Gunungsitoli, "Profil Kecamatan Gunungsitoli Selatan," 2025. [Online]. Available: <https://gunungsitolikota.go.id/>.
- [2] A. Fauzi and R. Nugroho, "Struktur organisasi dan pembagian wewenang dalam meningkatkan efektivitas kinerja instansi pemerintah," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 18, no. 1, pp. 45-56, 2022.
- [3] M. R. Wayahdi and S. Guntur, "Website-Based Village Information System Design (Case Study: Ujung Batu III Village)," *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 14, no. 1, pp. 38-44, 2025.
- [4] R. A. Putra and M. Sari, "Implementasi sistem informasi praktik kerja lapangan sebagai digitalisasi administrasi mahasiswa," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 4, no. 3, pp. 201-210, 2022.
- [5] Y. Yungkul, "Optimalisasi sistem administrasi publik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintahan di era digital," *Jurnal Pendidikan Indonesia*, vol. 6, no. 7, pp. 3103-3111, 2025, doi: 10.59141/japendi.v6i7.8431.
- [6] A. H. Sakir, "Tinjauan literatur: Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik," *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, 2024, doi: 10.36917/japabis.v6i2.170.
- [7] D. Davita and M. R. Wayahdi, "Penerapan Ilmu Sistem Informasi untuk Efisiensi Manajemen Kearsipan di Universitas Battuta," *JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 3, pp. 266-270, 2025.
- [8] F. Ndruru and Y. Zebua, "Kontribusi praktik kerja lapangan mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di tingkat kecamatan," *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, vol. 6, no. 1, pp. 33-41, 2023.
- [9] T. Taufiqurokhman and Z. Z. Rossa, "Etika administrasi publik sebagai pilar utama kepercayaan masyarakat," *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, vol. 7, no. 1, pp. 111-134, 2025.
- [10] M. Hidayat and P. Lestari, "Integrasi teori dan praktik melalui kegiatan praktik kerja lapangan mahasiswa pada instansi pemerintah," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Berbasis Ilmu*, vol. 3, no. 2, pp. 88-97, 2024.
- [11] N. Lestari, "Peran mahasiswa magang dalam mendukung layanan administrasi dan operasional instansi pemerintah daerah," *ARDHI: Jurnal Pengabdian Dalam Negeri*, vol. 4, no. 1, pp. 55-63, 2025.
- [12] D. Siregar and R. Lubis, "Aplikasi monitoring praktik kerja lapangan berbasis sistem informasi," *Jurnal Informatika dan Manajemen*, vol. 5, no. 2, pp. 134-142, 2024.