

## Strategi Optimalisasi Pelayanan di Kelurahan Nangameting, Kabupaten Sikka melalui Pendekatan Manajerial

Martina Rudolfa Da Mendez<sup>1</sup>, Yuliana Onang<sup>2</sup>, Thobias Joni Temu<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa Maumere  
<sup>1,2,3</sup>, Universitas Nusa Nipa Maumere, Indonesia

Article Info	Abstrak
<p><i>Article history</i></p> <p>Received : May 03, 2025 Revised : May 20, 2025 Accepted : May 30, 2025</p>	<p><i>Pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi tantangan seperti birokrasi yang lambat, kurangnya kompetensi aparatur, dan minimnya digitalisasi layanan. Program ini bertujuan mengevaluasi kinerja pelayanan di Kelurahan Nangameting serta merumuskan strategi optimalisasi layanan melalui pendekatan manajerial dan prinsip good governance. Metode yang digunakan mencakup evaluasi awal, pelatihan aparatur, digitalisasi layanan termasuk sistem e-Katalog, dan monitoring berkelanjutan. Hasil menunjukkan peningkatan efisiensi dan transparansi layanan. Pendekatan kolaboratif dengan kampus juga memperkuat daya saing kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan.</i></p>
<p>Digitalisasi; Good Governance; Kelurahan; Manajemen Pelayanan; Pelayanan Publik</p>	<p><b>Abstract</b></p> <p>Public service at the village level often encounters obstacles such as sluggish bureaucracy, limited staff competency, and lack of service digitalization. This program aims to evaluate service performance in Nangameting Village and develop optimization strategies using a managerial approach based on good governance principles. The method includes preliminary evaluation, staff training, digital service implementation (including the e-Catalog system), and continuous monitoring. Results indicate improvements in service efficiency and transparency. Academic collaboration further strengthens the role of the village as the frontline of governance.</p>

### Corresponding Author:

Martina Rudolfa Da Mendez, S.E., M.M  
Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi Manajemen  
Universitas Nusa Nipa Maumere  
Jala. Kesehatan No. 3 Maumere-Flores, NTT 86111,  
Inamendez20@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-NC license.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas tata kelola negara. Di Indonesia, pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam upaya menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Risnawan, 2017). Salah satu unit pemerintahan yang berada pada posisi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota atau kabupaten, kelurahan memiliki peran strategis dalam mendekatkan pemerintah kepada warga, khususnya dalam hal administrasi kependudukan, perizinan, informasi program pemerintah, hingga penanganan layanan sosial.

Namun demikian, kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang memuaskan. Banyak kelurahan masih menghadapi berbagai persoalan klasik yang berulang, seperti lambannya proses birokrasi, minimnya pemanfaatan teknologi informasi, (Achmad, Tahir, & Arfah, 2022) kurangnya kompetensi aparatur, serta lemahnya akuntabilitas

dan transparansi layanan (Lagantondo, 2020). Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan menciptakan jarak antara pemerintah dan warga.

Kelurahan Nangameting, yang terletak di Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur, merupakan salah satu contoh kelurahan yang mengalami tantangan serupa. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara langsung dengan aparatur kelurahan serta warga sekitar, ditemukan bahwa proses pelayanan masih menggunakan prosedur manual yang panjang dan kurang efisien. Proses pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat domisili, dan izin usaha mikro masih memakan waktu lama karena tidak adanya sistem pelayanan terpadu berbasis digital. Dalam konteks lokal Kelurahan Nangameting, hambatan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh faktor internal kelembagaan, tetapi juga dipengaruhi oleh variabel geografis, sosial budaya, dan infrastruktur wilayah yang masih terbatas. Secara geografis, Kelurahan Nangameting terletak di wilayah pesisir dan sebagian wilayahnya berbukit, yang menyebabkan akses fisik masyarakat terhadap kantor kelurahan menjadi cukup sulit, terutama saat musim hujan atau ketika kondisi jalan tidak memadai. Selain itu, kondisi topografi tersebut turut memengaruhi stabilitas jaringan internet, sehingga menghambat pelaksanaan layanan digital secara maksimal. (Katharina, 2021).

Dari sisi sosial budaya, masyarakat setempat memiliki karakteristik komunal yang kuat, namun sebagian masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Hal ini menyebabkan munculnya resistensi terhadap sistem layanan baru yang berbasis teknologi, khususnya di kalangan generasi tua yang lebih terbiasa dengan pendekatan manual dan tatap muka. Selain itu, penggunaan bahasa daerah yang masih dominan dalam komunikasi sehari-hari dapat menimbulkan hambatan dalam memahami prosedur layanan yang disampaikan dalam Bahasa Indonesia formal. Sementara itu, dari sisi infrastruktur, fasilitas teknologi informasi di kantor kelurahan masih sangat terbatas. Beberapa perangkat komputer sudah tidak layak pakai, tidak ada petugas khusus TI, dan koneksi internet tidak stabil.

Dalam beberapa kasus, pemohon layanan harus melalui lima hingga enam tahapan hanya untuk mendapatkan satu dokumen resmi, karena lemahnya koordinasi antarunit di dalam kelurahan serta kurangnya integrasi data. Kondisi ini diperparah dengan masih rendahnya tingkat kedisiplinan dan kompetensi aparatur. Data dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi NTT tahun 2023 (Daniel, 2024) menunjukkan bahwa hampir 40% aparatur kelurahan di Kabupaten Sikka belum pernah mengikuti pelatihan terkait pelayanan administrasi berbasis digital atau manajemen pelayanan publik.

Minimnya digitalisasi dan penguasaan teknologi informasi di tingkat kelurahan menjadi tantangan besar. Di era Revolusi Industri 4.0, digitalisasi (Katharina, 2021) sudah menjadi keharusan dalam reformasi birokrasi, (Fauzia, Virantika, & Firmansyah, 2021) namun kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan nasional dan kemampuan pelaksana di tingkat lokal. Teknologi seperti e-KTP, e-Katalog LKPP (Choirunnisa, Oktaviana, Ridlo, & Rohmah, 2023) untuk pengadaan barang dan jasa, atau sistem informasi desa/kelurahan masih belum dimanfaatkan secara optimal. Urgensi digitalisasi layanan publik di tingkat kelurahan tidak hanya menjadi kebutuhan lokal, tetapi juga merupakan bagian integral dari kebijakan nasional dalam mewujudkan pemerintahan digital.

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Indonesia, 2018) menegaskan bahwa seluruh entitas pemerintahan—termasuk desa dan kelurahan—wajib menyelenggarakan layanan yang terintegrasi secara elektronik untuk menciptakan birokrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut (Susanto, Hattab, & Suasa, 2024) implementasi SPBE di tingkat desa dan kelurahan merupakan fondasi penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus memperkuat efektivitas pelayanan dasar. Lebih lanjut, (Saputra, Ema, Sari, & Ramadhani, 2024) menekankan bahwa digitalisasi layanan publik bukan sekadar transformasi teknologi, melainkan transformasi budaya birokrasi menuju sistem pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan warga. Oleh karena itu, jika kelurahan masih bertahan pada sistem manual yang lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik, maka hal itu akan memperlebar kesenjangan antara arah kebijakan nasional dan realitas lokal. Dalam konteks ini, pengembangan sistem digital sederhana di Kelurahan Nangameting melalui program pengabdian ini tidak hanya menjadi solusi terhadap persoalan lokal, tetapi juga merupakan wujud konkret dukungan terhadap implementasi SPBE nasional di tingkat akar rumput. Dengan memperkenalkan alat sederhana seperti Google Form untuk pelayanan administrasi, serta memberikan pelatihan penggunaan e-Katalog

LKPP bagi aparatur, program ini mendukung percepatan transformasi digital pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam SPBE.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum dikelola secara profesional dan manajerial, padahal pelayanan publik merupakan fungsi pemerintahan yang membutuhkan pendekatan yang sistematis dan berbasis pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*). Sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2014), pelayanan publik tidak hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan juga mengandung misi pelayanan sosial yang menempatkan warga sebagai subjek aktif (Denhardt, 2014) yang harus dihormati hak-haknya, bukan hanya sebagai objek layanan. Dengan demikian, pelayanan publik perlu dibangun atas dasar transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan efisiensi, sebagaimana diamanatkan oleh prinsip *good governance* versi (UNDP., 1997).

Selain itu, (Dwiyanto, 2021) menekankan pentingnya profesionalisme aparatur negara dalam memberikan layanan yang responsif dan berbasis pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kelurahan Nangameting, penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi syarat utama agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik (Siahaan, Pasaribu, Simanjuntak, & SITORUS, 2025). Aparatur kelurahan yang profesional dan melek teknologi akan lebih mampu menyusun standar operasional prosedur (SOP), menyederhanakan proses birokrasi, dan membangun hubungan yang setara dan inklusif dengan masyarakat.

Berangkat dari persoalan-persoalan tersebut, tim dosen dari Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere merancang program pengabdian kepada masyarakat dengan fokus pada strategi optimalisasi pelayanan publik di Kelurahan Nangameting. Program ini memadukan pendekatan manajerial, pelatihan berbasis kapasitas (*capacity building*), serta pengenalan dan implementasi teknologi digital untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Kegiatan pengabdian ini juga melibatkan mahasiswa sebagai bagian dari proses pembelajaran berbasis lapangan (*experiential learning*). Kolaborasi antara dosen, mahasiswa, dan aparatur kelurahan diharapkan dapat mempercepat transformasi pelayanan publik yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih profesional dan berbasis teknologi (Pahlevi, Ichsan, Rahmawati, Sabila, & Untari, 2023). Di samping itu, kegiatan ini menjadi bentuk nyata kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung pembangunan daerah dan penguatan kelembagaan pemerintahan di tingkat lokal.

Tujuan umum dari program pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nangameting melalui pelatihan manajerial, pemanfaatan teknologi informasi, (Watrianthos, Nasution, & Syaifullah, 2019) serta pendampingan langsung terhadap aparatur kelurahan. Secara lebih rinci, program ini memiliki beberapa tujuan khusus. Pertama, program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi publik yang profesional, efisien, dan berbasis pada prinsip-prinsip manajemen modern. Melalui pelatihan yang terarah, diharapkan para aparatur mampu memahami dan menerapkan konsep pelayanan prima, komunikasi efektif, serta tata kelola administrasi yang tertib dan akuntabel. Kedua, program ini diarahkan untuk mengembangkan sistem pelayanan digital sederhana sebagai langkah awal menuju transformasi digital dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi, termasuk pengenalan sistem e-Katalog (Widhi, 2023) dan administrasi berbasis aplikasi digital, menjadi strategi penting untuk menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Panjaitan & Pardede, 2021). Ketiga, program ini juga bertujuan untuk mendorong peningkatan etika dan disiplin kerja para aparatur kelurahan. Dengan pembinaan langsung dan pendekatan mentoring, diharapkan terbentuk budaya kerja yang lebih bertanggung jawab, disiplin dalam waktu, serta ramah dalam melayani warga (Yudianto, Syamsya, Mustofa, Fian, & Nasution, 2024).

Keempat, sebagai bagian dari keberlanjutan program, kegiatan ini juga mencakup penyusunan rencana tindak lanjut (*action plan*) yang dapat dijadikan pedoman oleh Kelurahan Nangameting dalam mengembangkan sistem layanan publik secara berkelanjutan. Rencana ini disusun bersama dengan pihak kelurahan agar sesuai dengan kondisi riil dan potensi lokal yang dimiliki.

## METODE

Metode pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara partisipatif, kontekstual, dan aplikatif (Yuliatin, Qibtiyah, & Putri, 2023) agar mampu menjawab permasalahan pelayanan publik yang dihadapi Kelurahan Nangameting. Program ini dilaksanakan selama dua minggu melalui tahapan yang mencerminkan pendekatan manajerial dan partisipatif, dengan melibatkan

aparatur kelurahan, masyarakat, serta mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) (Jatmika et al., 2023) dari Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere.

Pada minggu pertama, tim pengabdian memulai dengan observasi langsung terhadap proses pelayanan sehari-hari di kantor kelurahan. Dengan metode walkthrough, tim mencatat urutan langkah pelayanan, durasi tunggu warga, dan sarana-prasarana pendukung (meja layanan, perangkat komputer, koneksi internet) (Yuliana, 2024). Selanjutnya digelar wawancara terstruktur dengan lurah, sekretaris, staf administrasi, dan perwakilan warga untuk menggali persepsi dan keluhan utama. Sebagai pelengkap, dilakukan diskusi kelompok terfokus (FGD) bersama mahasiswa PKL dan tokoh masyarakat, yang membantu memetakan kebutuhan riil warga (harapan, kendala, dan usulan perbaikan). Terakhir, tim melakukan studi dokumentasi atas SOP lama, laporan keuangan operasional, daftar hadir pegawai, serta data pengajuan dokumen—sehingga diperoleh gambaran matematis tentang volume layanan dan pola ketidakhadiran pegawai (Silaban, 2017).

Dalam menyusun strategi berbasis SWOT, program pengabdian ini menggabungkan data kuantitatif—seperti durasi pelayanan, tingkat kehadiran aparatur, dan volume dokumen—dengan hasil analisis tematik dari FGD bersama masyarakat, aparatur kelurahan, dan mahasiswa PKL. Integrasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa strategi yang dirumuskan tidak hanya mencerminkan angka statistik, tetapi juga merefleksikan pengalaman dan kebutuhan riil warga. Agar interpretasi kebutuhan layanan tidak bias atau terlalu subjektif, validitas data kualitatif dari observasi, wawancara, dan FGD diuji melalui triangulasi sumber dan metode, penggunaan instrumen terstruktur, pencatatan lengkap, serta member checking kepada narasumber. Selain itu, seluruh temuan dianalisis secara tim dalam forum diskusi internal bersama pihak dari kelurahan untuk memastikan bahwa setiap simpulan didasarkan pada data yang konsisten dan relevan dengan konteks sosial, budaya, dan geografis pada Kelurahan Nangameting. Pendekatan ini menjamin bahwa strategi yang dihasilkan benar-benar berbasis bukti dan dapat diterima oleh seluruh pemangku kepentingan di tingkat lokal. Dari gabungan data kuantitatif dan kualitatif ini, tim merumuskan prioritas intervensi: (a) penyederhanaan alur administrasi; (b) peningkatan kedisiplinan; (c) pengenalan teknologi sederhana; dan (d) pembentukan tim internal pengelola digital.

Kegiatan ini dilaksanakan melalui empat tahap utama, yakni: Evaluasi Awal, Perancangan Strategi, Capacity Building, dan Digitalisasi Sistem Pelayanan, (Tirayoh & Waworundeng, 2023) yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

a. Evaluasi Awal Kebutuhan dan Permasalahan

Tahap pertama dari program ini adalah evaluasi awal terhadap kondisi pelayanan publik di Kelurahan Nangameting. Evaluasi dilakukan untuk memetakan akar permasalahan dan merumuskan kebutuhan prioritas yang harus ditangani dalam program pengabdian. Beberapa pendekatan digunakan pada tahap ini, antara lain: (a) Observasi Lapangan Langsung: Tim melakukan observasi terhadap praktik layanan sehari-hari di kantor kelurahan. Observasi meliputi alur layanan dokumen, kehadiran aparatur, interaksi aparatur dengan warga, serta sarana dan prasarana pendukung seperti meja layanan, komputer, dan koneksi internet. (b) Wawancara Terstruktur dan Diskusi Kelompok: Wawancara dilakukan dengan Lurah, Sekretaris Lurah, staf pelayanan, serta warga yang sedang mengakses layanan. Diskusi kelompok terfokus (FGD) juga dilakukan dengan mahasiswa PKL dan tokoh masyarakat setempat untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kendala dan harapan warga terhadap layanan kelurahan. (c) Studi Dokumentasi: Tim juga mengkaji dokumen internal kelurahan seperti daftar hadir pegawai, SOP layanan, daftar pengajuan dokumen, serta laporan pengadaan dan penggunaan dana operasional kelurahan.

b. Perancangan Strategi Intervensi

Berdasarkan hasil evaluasi, tim pengabdian menyusun strategi intervensi dengan pendekatan manajerial berbasis SWOT dan prinsip-prinsip Good Governance (Aryandono, Heryanda, & Telagawathi, 2024). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan pelayanan publik di kelurahan. Beberapa poin hasil analisis SWOT adalah sebagai berikut: (a) Kekuatan: Komitmen Lurah terhadap perubahan pelayanan, tersedianya ruang layanan, serta dukungan dari pemerintah kabupaten. (b) Kelemahan: Kurangnya pelatihan, fasilitas teknologi yang belum memadai, rendahnya literasi digital aparatur. (c) Peluang: Adanya kebijakan nasional tentang digitalisasi pelayanan publik, dukungan dari perguruan tinggi, serta keberadaan mahasiswa PKL yang siap mendampingi. (d) Ancaman: Resistensi perubahan dari beberapa staf, keterbatasan anggaran kelurahan, dan keterbatasan jaringan internet.

Dari analisis tersebut, tim menyusun strategi berbasis prinsip good governance, yaitu: Partisipasi: Mendorong keterlibatan masyarakat dalam memberi masukan dan pengawasan terhadap layanan.

Transparansi dan Akuntabilitas: Meningkatkan keterbukaan proses pelayanan dan pengadaan.

Efisiensi dan Efektivitas: Menyederhanakan prosedur layanan dan mengoptimalkan waktu.

Responsivitas: Memastikan layanan diberikan sesuai kebutuhan warga.

c. Capacity Building (Penguatan Kapasitas Aparatur)

Tahap ketiga adalah pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan aparatur kelurahan untuk meningkatkan kapasitas teknis dan manajerial dalam pelayanan publik. Pelatihan ini dirancang dalam bentuk workshop singkat namun intensif, dengan pendekatan learning by doing. Materi pelatihan meliputi: (a) Administrasi Modern dan Digitalisasi Arsip: (b) Pengenalan aplikasi pengolahan dokumen (MS Word, Excel). (c) Digitalisasi surat-menyurat dan sistem pengarsipan. (d) Pembuatan alur SOP pelayanan menggunakan bagan alur. (e) Penerapan sistem presensi berbasis absensi elektronik sederhana (menggunakan Google Form atau aplikasi gratis lainnya).

Pelatihan dilaksanakan di aula Kelurahan Nangameting, dengan narasumber dari dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa. Mahasiswa PKL dilibatkan sebagai asisten pelatihan dan pendamping praktik di hari-hari kerja.

d. Digitalisasi Sistem Pelayanan dan Implementasi e-Katalog

Tahap akhir dari program ini adalah penerapan sistem digital sederhana dan pengenalan e-Katalog LKPP. Tim pengabdian memberikan bimbingan teknis langsung kepada aparatur tentang cara: Membuat format pelayanan digital sederhana (misalnya: formulir permohonan online via Google Form). Menyusun SOP berbasis digital (Mahdiah et al., 2022). Mengakses dan memanfaatkan e-Katalog LKPP untuk pengadaan barang dan jasa secara transparan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Tim Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere bersama mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kelurahan Nangameting memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini diterapkan dalam dua tahap kunjungan, yaitu pada tanggal 14 dan 21 Februari 2025, bertepatan dengan masa monitoring mahasiswa PKL yang sedang ditempatkan di Kantor Lurah Nangameting, Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka. Berbagai pendekatan—mulai dari pelatihan (capacity building), pengenalan sistem digital pelayanan, hingga implementasi e-Katalog LKPP—telah diterapkan secara intensif. Pada bagian ini, kami paparkan secara rinci hasil kegiatan yang berhasil dicapai, dianalisis dalam enam dimensi utama: efisiensi waktu, kedisiplinan aparatur, kapasitas teknis, transparansi pengadaan, kepuasan masyarakat, serta hambatan dan rekomendasi.

a. Efisiensi Waktu Pelayanan Publik

Sebelum intervensi, proses standar untuk layanan administrasi di Kantor Lurah Nangameting—termasuk perekaman KTP, penerbitan KK, dan surat keterangan domisili—sering memakan waktu rata-rata 45 menit per dokumen. Waktu itu meliputi pendaftaran manual, verifikasi berkas, pencatatan ulang ke buku besar, hingga pengambilan tanda tangan lurah. Hasil observasi awal pada 14 Februari 2025 menunjukkan antrean panjang dan jeda waktu kosong antara satu tahapan dengan yang lain, akibat koordinasi internal yang kurang terstruktur.

Setelah penerapan alur layanan baru—yang disusun tim pengabdian berdasarkan prinsip manajerial PAOC (Planning, Acting, Organizing, Controlling)—waktu pelayanan berhasil ditekan hingga rata-rata 20 menit. Penyederhanaan alur menjadi empat tahap inti (daftar via Google Form, verifikasi dokumen elektronik, pencetakan otomatis, dan pengambilan) tidak hanya mengurangi langkah birokrasi, tetapi juga memotong waktu idle staf. Penggunaan Google Form untuk pendaftaran memotong waktu input data dari 8 menit menjadi kurang dari 2 menit. Pencatatan langsung pada spreadsheet bersama (Google Sheets) meminimalkan redundansi dan mempercepat proses verifikasi.

Secara kualitatif, petugas melaporkan pengalaman yang lebih terstruktur dan terarah. Sementara itu, warga yang diwawancarai usai layanan menyebutkan bahwa waktu menunggu kini “terasa lebih singkat, tidak lagi menimbulkan stres saat berurusan di kelurahan.” Menurut salah satu

warga, “Dulu saya harus bolak-balik ke kantor lurah karena data tidak lengkap; sekarang cukup sekali datang dan urusan selesai cepat.” Pendekatan manajerial dalam reorganisasi alur kerja ini jelas meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna layanan.

b. Peningkatan Disiplin dan Etos Kerja Aparatur

Sebelum program dilaksanakan, tingkat kehadiran aparaturnya masih cukup rendah, dengan rata-rata kehadiran hanya mencapai 75%. Namun setelah dilakukan pendampingan dan penguatan budaya kerja melalui sistem absensi digital serta penegakan aturan insentif dan sanksi, tingkat kehadiran meningkat secara signifikan menjadi 93%.

Salah satu strategi yang diterapkan adalah mengganti absensi manual dengan formulir absensi berbasis digital yang mencatat waktu kedatangan secara otomatis. Selain itu, dilakukan kesepakatan internal antara pihak kelurahan dan tim pengabdian untuk memberikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan kedisiplinan tinggi, serta memberikan peringatan bagi mereka yang belum menunjukkan komitmen kerja optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan manajerial yang menggabungkan sistem pengawasan dan motivasi mampu membentuk perilaku kerja yang lebih profesional.

c. Peningkatan Kapasitas Melalui Pelatihan Teknis dan Manajerial

Dalam rangka meningkatkan kompetensi aparaturnya, tim pengabdian menyelenggarakan pelatihan teknis dan manajerial yang dikemas dalam bentuk workshop interaktif. Materi yang diberikan mencakup pelatihan administrasi digital (menggunakan Microsoft Word dan Excel, menyusun arsip digital), pelayanan prima (komunikasi efektif dan etika pelayanan), serta pemanfaatan teknologi informasi.

Hasilnya, sebagian besar aparaturnya (sekitar 85%) menunjukkan peningkatan kemampuan yang signifikan, terbukti dari kemampuan mereka dalam membuat dan menyimpan dokumen secara mandiri, serta merespons masyarakat dengan lebih ramah dan komunikatif. Kegiatan pelatihan ini juga melibatkan simulasi langsung, sehingga peserta tidak hanya menerima teori, tetapi langsung mempraktikkannya dalam situasi nyata.

Salah seorang staf menyampaikan bahwa pelatihan ini membuat pekerjaan mereka jauh lebih efisien dan tertata. Tidak hanya itu, masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi juga mengaku lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan karena sikap aparaturnya yang lebih sopan dan responsif.

d. Implementasi Sistem e-Katalog dan Penguatan Transparansi

Salah satu terobosan penting dalam program ini adalah pengenalan dan pendampingan penggunaan sistem e-Katalog LKPP. Sebelumnya, proses pengadaan barang dan jasa di kelurahan masih dilakukan secara manual dan kurang terdokumentasi dengan baik. Melalui sistem e-Katalog, aparaturnya diajarkan bagaimana cara mencari barang, melakukan estimasi harga, serta menyusun daftar kebutuhan secara digital.

Setelah implementasi sistem ini, jumlah kesalahan dalam pengadaan berkurang drastis dari rata-rata lima kesalahan per triwulan menjadi hanya satu kesalahan. Selain itu, proses pencarian barang yang sebelumnya bisa memakan waktu hingga 30 menit kini hanya membutuhkan sekitar lima menit.

Penerapan sistem ini turut meningkatkan transparansi dalam pengadaan, karena setiap transaksi terdokumentasi secara digital dan dapat dipantau secara real time. Dengan demikian, peluang terjadinya penyimpangan dapat ditekan, dan sistem pengadaan menjadi lebih efisien serta akuntabel.

e. Respon dan Kepuasan Masyarakat

Untuk menilai sejauh mana perubahan yang terjadi berdampak pada masyarakat, tim pengabdian juga melakukan survei sederhana terhadap 50 orang warga yang menerima layanan di kelurahan. Hasil survei menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan puas atau sangat puas terhadap kecepatan layanan, sementara 85% responden menyatakan puas terhadap sikap petugas.

Hal ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan yang dilakukan tidak hanya berdampak pada sisi internal organisasi, tetapi juga memberikan manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah lokal.

*Gambar*



*Gambar 1: Tim Memberikan Materi ekatalog*

*Tabel 1. Peningkatan waktu layanan dan kehadiran aparatur*

Indikator	Sebelum	Sesudah
Waktu Layanan (menit)	45	20
Kehadiran Aparatur (%)	75	93

## KESIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa di Kelurahan Nangameting telah memberikan kontribusi nyata dalam upaya optimalisasi pelayanan publik melalui pendekatan manajerial dan strategi digitalisasi. Dalam kurun waktu dua minggu pelaksanaan kegiatan, sejumlah perubahan positif telah terlihat, baik dari sisi efisiensi layanan, kedisiplinan aparatur, maupun pemahaman terhadap pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Pendekatan yang digunakan, yakni kombinasi antara evaluasi kondisi eksisting, pelatihan berbasis capacity building, dan implementasi sistem digital seperti e-Katalog LKPP, telah memberikan dampak konkret. Salah satu indikator paling mencolok adalah penurunan waktu pelayanan administrasi dari rata-rata 45 menit menjadi 20 menit, serta peningkatan tingkat kehadiran aparatur dari 75% menjadi 93%. Ini menunjukkan bahwa perbaikan sistem dan pemberdayaan sumber daya manusia di tingkat kelurahan dapat memberikan hasil yang signifikan, bahkan dalam waktu relatif singkat.

Namun demikian, hasil ini tidak lantas menghilangkan berbagai tantangan yang dihadapi. Hambatan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya literasi digital pada sebagian aparatur, serta kultur kerja tradisional yang masih melekat, merupakan persoalan sistemik yang membutuhkan penanganan jangka panjang dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, program pengabdian tidak cukup berhenti pada tahap intervensi awal, melainkan harus dilanjutkan dengan langkah-langkah strategis seperti pembentukan tim teknologi informasi lokal, penganggaran infrastruktur digital oleh pemerintah daerah, serta pelatihan berkala bagi aparatur kelurahan.

Selain itu, pentingnya kolaborasi multipihak menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan hasil program ini. Dunia akademik, sebagai agen transformasi sosial, perlu terus terlibat dalam proses pembangunan desa dan kelurahan melalui program pengabdian yang terstruktur dan berkelanjutan. Demikian pula pemerintah daerah perlu melihat keberhasilan ini sebagai dasar untuk melakukan replikasi di kelurahan lain, dengan menyesuaikan konteks lokal masing-masing.

Keberhasilan program ini juga menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik di tingkat kelurahan tidak selalu harus dimulai dari kebijakan makro. Justru sebaliknya, perubahan yang dimulai dari akar rumput (bottom-up) dengan dukungan pendekatan manajerial modern dan teknologi digital dapat menjadi motor penggerak reformasi birokrasi dari tingkat paling dasar pemerintahan.

Strategi pembentukan tim internal pengelola sistem digital di tingkat kelurahan dapat dikembangkan sebagai bagian integral dari peta jalan jangka panjang untuk memperkuat kapasitas tata kelola pemerintahan lokal melalui identifikasi potensi SDM yang ada, penugasan yang jelas melalui struktur kerja yang formal, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan kelembagaan dan anggaran dari pemerintah daerah. Tim ini bertugas memastikan keberlanjutan sistem digital pelayanan, seperti formulir elektronik dan e-Katalog LKPP, agar tetap berjalan optimal pascaprogram intervensi. Dalam penyusunannya, strategi ini dibangun di atas fondasi data yang sahih, yang diperoleh dari gabungan

data kuantitatif (misalnya kecepatan pelayanan dan tingkat kehadiran pegawai) dan data kualitatif dari wawancara serta FGD. Untuk menjaga validitas dan menghindari bias dalam interpretasi kebutuhan layanan, data tersebut divalidasi melalui triangulasi metode dan sumber, penggunaan instrumen observasi serta panduan wawancara terstruktur, dokumentasi lapangan yang lengkap, dan member checking kepada para narasumber. Dengan pendekatan tersebut, strategi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, kontekstual, dan dapat diimplementasikan secara berkelanjutan di tingkat lokal.

Sebagai penutup, kegiatan pengabdian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel di tingkat kelurahan bukanlah sebuah utopia. Dengan komitmen yang kuat dari para aparatur, dukungan kebijakan dari pemerintah daerah, serta keterlibatan aktif lembaga pendidikan tinggi, maka reformasi pelayanan publik dapat diwujudkan secara nyata dan berkelanjutan. Kelurahan Nangameting kini memiliki fondasi awal untuk menjadi contoh transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sikka, bahkan di Provinsi Nusa Tenggara Timur secara lebih luas.

## REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1088-1098.
- Aryandono, K. K. T., Heryanda, K. K., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BULELENG. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 11(1), 1-14.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Daniel, E. (2024). *PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR*. IPDN.
- Denhardt, R. B. (2014). *Public administration: Suzanne Jeans*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*: Ugm Press.
- Fauzia, F., Virantika, A., & Firmansyah, G. (2021). Langkah langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintahan Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Komputer (KONIK)*, 39-46.
- Indonesia, R. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Media Huk*, 110.
- Jatmika, A. H., Muziburrahman, I., Wati, P. B., Dwiyanti, P., Hadiningrum, D. S., Ainun, A., . . . Nizan, A. (2023). TRANSFORMASI PELAYANAN DESA BERBASIS DIGITAL MODERN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PROGRAM PELATIHAN. *Jurnal Wicara Desa*, 1(2), 293-307.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lagantondo, H. (2020). Kualitas Pelayanan Aparatur Kelurahan pada Kantor Lurah Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 6(1), 7-16.
- Mahdiah, R., Irawan, A., Natsir, F., Rahmadhaniah, G. N., Aqilah, Y. Z., Avia, A., . . . Sufiandi, A. (2022). Aplikasi My Village dan G-Form dalam Peningkatan Pelayanan Kelurahan untuk Masyarakat. *Kapas: Kumpulan Artikel Pengabdian Masyarakat*, 1(2).
- Pahlevi, M. R., Ichsan, M. A. M., Rahmawati, M. F., Sabila, H. S., & Untari, S. (2023). Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparatur desa dalam mewujudkan e-government di kecamatan guruh. *Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(12), 1338-1345.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik*.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 511-518.
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). LGOLIVE: Slot Gacor Maxwin Hari Ini dengan Link Resmi dan Kemenangan Maxwin!| Trasformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government. *Jurnal Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 3(2), 82-94.
- Siahaan, S., Pasaribu, D., Simanjuntak, W. A., & SITORUS, S. A. (2025). Penerapan Pola Peran Optimalisasi Pengelolaan Administrasi Desa Melalui Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Visi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 1-16.
- Silaban, H. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 1(2).
- Susanto, G., Hattab, S., & Suasa, S. (2024). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TONDO KOTA PALU. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 61-70.

- Tirayoh, G. A. T., & Waworundeng, W. (2023). Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *Governance*, 3(1).
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*: UNDP.
- Watrianthos, R., Nasution, A. P., & Syaifullah, M. (2019). Model e-Government Pemerintahan Desa. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 17(1), 53-60.
- Widhi, A. B. (2023). Efektivitas Layanan E-Catalogue Oleh Direktorat Pasar Digital Pengadaan Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah (LKPP). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 31-43.
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162-170.
- Yuliana, D. (2024). PEMBUATAN VIDEO TUTORIAL PELAYANAN DESA SEBAGAI SOLUSI INOVATIF MASYARAKAT DALAM MENGRUS ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Pengabdian Masyarakat-Teknologi Digital Indonesia.*, 3(1), 56-61.
- Yuliatin, Y., Qibtiyah, M., & Putri, U. M. (2023). Pendampingan e-government untuk pemerintah desa melalui pemanfaatan fitur Google dan Barcode dalam mewujudkan pelayanan publik prima. *DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 160-169.