



**Peningkatan Multitalenta Tata Kelola Administrasi Kearsipan dan Manajemen Pelayanan Prima Pada Staf Pemerintahan Desa Tonjong Kabupaten Bogor**

**Ridho Harta<sup>1</sup>, Bambang Agus Diana<sup>2\*</sup>, Dwi Putranto Riau<sup>3</sup>, Tora Akadira<sup>4</sup>, Indera Pratama Putra Salmon<sup>5</sup>, Nur Ambia<sup>6</sup>, Jayanti Armida<sup>7</sup>, Amud Sunarya<sup>8</sup>, Isnaeni Yuliani<sup>9</sup>, Aji Fajar Suryo<sup>10</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka  
bambangad@ecampus.ut.ac.id\*

**Article History:**

Received: 22-06-2024

Revised: 26-06-2024

Accepted: 27-06-2024

**Keywords:** Kearsipan;  
Pelayanan Prima;  
Pemerintahan Desa

**Abstract:** Pelayanan masyarakat menjadi tugas utama dari pemerintah Desa dalam menjalankan roda pemerintahan desa, karena pada dasarnya keberadaan pemerintahan desa adalah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Fungsi pemerintahan adalah melayani dan melindungi masyarakat. Aparat perangkat desa di Pemerintah Desa memegang posisi strategis dalam melayani dan melindungi publik. Bentuk perlindungan bisa diwujudkan melalui layanan cepat, mudah, murah, tidak birokratis, dan tepat waktu. Pelayanan masyarakat menjadi tugas utama dari pemerintah Desa dalam menjalankan roda pemerintahan desa, karena pada dasarnya Selanjutnya pengertian pelayanan menurut pakar diantaranya terkait pelayanan prima menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18). Tim PKM Prodi administrasi Negara FHISIP Universitas Terbuka merencanakan beberapa tahapan kegiatan yang merupakan solusi atas permasalahan yang dihadapi aparatur desa di pemerintahan Desa Tonjong Adapun tujuan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah. Menumbuhkan motivasi dan meningkatkan kesadaran perangkat desa Tonjong Kecamatan Tonjong Bogor untuk dapat mengelola Administrasi arsip Desa secara baik dan benar; Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola Administrasi arsip sebagai upaya peningkatan pelayanan publik; Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

© 2024 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

**PENDAHULUAN**

Desa merupakan tingkat pemerintahan terbawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat desa, pemerintah desa merupakan tingkat kedudukan pemerintah yang memiliki cakupan wilayah paling kecil, walaupun demikian kedudukan desa bagi pemerintah pusat sangatlah penting, mengingat mayoritas penduduk di Indonesia sebagian besar tinggal di wilayah pedesaan, karena catatan kependudukan dialirkan dari pemerintahan tingkat paling bawah hingga masuk ke pusat, oleh karena itu peran penting pemerintahan desa sangat dibutuhkan oleh pemerintah pusat.

Dengan demikian Kepala desa dan perangkatnya seharusnya memiliki tingkat kemampuan dalam menyusun Administrasi Kearsipan maupun pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama perangkatnya karena perangkatnya yang secara langsung mengelola administrasi desa dan melayani masyarakat secara langsung. Keberadaan perangkat desa juga sangat penting karena disertai tugas melayani dan mengelola administrasi pemerintahan desa karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Dengan demikian perangkat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Fungsi pemerintahan adalah melayani dan melindungi masyarakat. Aparat perangkat desa di Pemerintah Desa memegang posisi strategis dalam melayani dan melindungi publik. Bentuk perlindungan bisa diwujudkan melalui layanan cepat, mudah, murah, tidak birokratis, dan tepat waktu. Salah satu upaya untuk mewujudkannya, berhubungan dengan pengelolaan kearsipan yang baik dan tercipta tertib administrasi serta pelayanan kepada masyarakat secara prima. Perlu diketahui, di tingkat pemerintah desa di hampir seluruh wilayah Indonesia dihadapkan pada administrasi pemerintahan yang belum merupakan produk pengelolaan arsip yang baik dan benar. Oleh karenanya Aparatur Pemerintah Desa sudah seharusnya memperhatikan pengelolaan administrasi kearsipan dengan baik serta pelayanan yang prima apalagi dengan jumlah penduduk desa yang banyak, selain itu masyarakat desa sekarang sudah cukup paham dan kritis terhadap penyelenggaraan pemerintahan, apalagi terkait dengan pelayanan pemerintahan tak sedikit pemerintahan yang di kritisi jika pelayanan yang didapat masyarakat kurang memuaskan. Terkait hal demikian perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahan desa dalam pengelolaan administrasi desa dan Pelayanan prima kepada masyarakat desa, karena pemerintahan desa merupakan ujung tombak pemerintahan ditingkat paling bawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat, karena pengelolaan administrasi kearsipan dan pelayanan prima kepada masyarakat adalah suatu keharusan yang perlu dimiliki oleh abdi Negara dalam melayani masyarakat serta dapat mengelola administrasi Kearsipan dengan baik. Arsip tercipta seiring berjalannya aktivitas instansi bersangkutan. Semakin besar instansi maka arsip yang tercipta pun semakin banyak. Permasalahan yang terkait dengan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan tentunya semakin kompleks sehingga membutuhkan pengelolaan arsip yang tepat. Permasalahan pengelolaan kearsipan dapat ditemui pada setiap tingkatan organisasi termasuk organisasi di tingkat pemerintahan desa yang memiliki tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat yang permintaannya tidak mengenal waktu/jam kerja. Pelayanan masyarakat menjadi tugas utama dari pemerintah Desa dalam menjalankan roda pemerintahan desa, karena pada dasarnya keberadaan pemerintahan desa adalah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.

Pengelolaan kearsipan yang baik dan benar akan membantu kelancaran tugas-tugas pekerjaan selanjutnya karena arsip merupakan salah satu sumber pengambilan keputusan pada setiap instansi. Kearsipan dapat berupa arsip konvensional maupun digital, kearsipan konvensional menggunakan media fisik berupa lembaran kertas atau lainnya, sedangkan kearsipan digital menggunakan bentuk *file-file* yang dapat disimpan secara digital atau berupa *database* di dalam komputer (Mulyono dkk., 2011). Kearsipan administrasi (*Archival Administration*) merupakan manajemen atau arah program sebuah depot arsip termasuk di

dalamnya fungsi kearsipan berupa penaksiran, penataan, akuisisi, dan data rujukan (Basuki, 2005). Sedangkan untuk pengertian Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-undang No.6, 2014).

Banyak pengertian terkait dengan layanan prima, diantaranya Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima :

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
6. Layanan prima adalah keperdulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Selanjutnya pengertian menurut pakar diantaranya terkait pelayanan prima menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18).

Pelayanan masyarakat menjadi tugas utama dari pemerintah Desa dalam menjalankan roda pemerintahan desa, karena pada dasarnya keberadaan pemerintahan desa adalah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.

Adapun tujuan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah (1) Menumbuhkan motivasi dan meningkatkan kesadaran perangkat desa Tonjong Kecamatan Tonjong Bogor untuk dapat mengelola Administrasi arsip Desa secara baik dan benar; (2) Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola Administrasi arsip sebagai upaya peningkatan pelayanan publik; (3) Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dengan demikian secara bertahap dan berkesinambungan nantinya kemampuan Pemerintah Desa dalam mengelola arsip akan semakin meningkat, demikian juga halnya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat semakin baik untuk mewujudkan sebuah pelayanan prima. Manfaat yang diharapkan dalam kegiatan ini bagi perangkat desa adalah: (1) memiliki pengetahuan arti penting arsip bagi jalannya kesinambungan pemerintahan dari waktu ke waktu; (2) mempunyai kesadaran akan pentingnya pengelolaan arsip desa secara baik dan benar dalam rangka memecahkan masalah-masalah pemerintahan dan kemasyarakatan; (3) dapat mengelola arsip dengan baik dan benar serta memanfaatkannya sebagai upaya peningkatan pelayanan publik; (4) memberikan pengetahuan praktis tentang pelayanan prima.

Mengacu kepada butir Analisis Situasi, yaitu berdasar hasil identifikasi masalah, ditemukan 4 (empat) masalah utama yang dihadapi mitra yaitu:

1. Bagaimana menumbuhkan kesadaran akan pentingnya arsip Desa.
2. Bagaimana membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola Layanan publik dengan baik.

3. Bagaimana upaya meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat Desa.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang telah dikemukakan pada Bagian sebelumnya, maka Tim PKM Prodi administrasi Negara FHSIP Universitas Terbuka merencanakan beberapa tahapan kegiatan yang merupakan solusi atas permasalahan yang dihadapi aparatur desa di pemerintahan DesaTonjong. Kecamatan Tajur Halang Bogor dalam upaya Peningkatan *talent management* tentang tata cara Administrasi kearsipan Desa dan pelayanan prima kepada masyarakat.

**Tabel 1.** Solusi dan Target Luaran

No.	Masalah	Solusi dan Iptek yang ditawarkan	Target Ouput
1.	Peningkatan talen administrasi kearsipan baik manual maupun elektronik	a. Talent melalui aplikasi Komputer mengenai administrasi pengarsipan dokumen b. Melalui manual lemari arsip dan urutan admnistrasi pengarsipan	a. Peserta memiliki talent wawasan tentang tata cara administrasi pengarsipan, penyimpanan dalam computer maupun aplikasi lainnya b. Peserta mampu memiliki penyimpanan dokumen /administrasi arsip secara manual/lemari arsip
2.	Peningkatan talent manajemen layanan Prima Pemerintahan desa	a. Talent management layanan prima dengan memberikan pengetahuan kepada peserta mengenai layanan prima melalui senyum, sapa, dan layani b. Talent management terkait arti penting layanan prima bagi masyarakat	a. Peserta diharapkan mampu mengaplikasikan pengetahuan dan wawasannya dalam melayani masyarakat, setelah mengikuti talent management b. Peserta diharapkan mampu melayani dengan ramah, cepat dan baik kepada masyarakat yang dilayani.

Target Luaran yang ingin dicapai yaitu peserta mampu mengembangkan dan memiliki wawasan pengetahuan terkait *Talent* pengelolaan administrasi kearsipan yang baik dan peserta diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang bisa di terapkan dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilayani, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik (senyum, sapa dan layani).

## METODE PELAKSANAAN

1. Metode pelaksanaan yang akan digunakan dalam program Pengabdian Kepada Masyarakat adalah:

Pelatihan dengan Metode presentasi/ceramah dan diskusi Interaktif. Pelatihan ini menggunakan metode yang dapat menjamin bahwa peserta dapat mengimplementasi pengetahuannya setelah mengikuti pelatihan. Adapun metode yang digunakan antara lain:

a. Metode Ceramah Interaktif; metode ini bertujuan untuk mengkaji tentang pemahaman mengenai administrasi arsip.

- b. Metode Kasus; metode ini memberikan beberapa gambaran kasus yang berkaitan dengan Administrasi pengarsipan.
- c. Metode Aplikatif; metode ini memberikan contoh aplikasi- aplikasi pengarsipan.
- d. Metode presentasi/ceramah interaktif terkait pelayanan prima yang perlu dilakukan.
- e. Memberikan contoh-contoh masalah pelayanan yang baik dan tidak baik kepada peserta.

Secara teoretis, kategori penerapan suatu ilmu pengetahuan terbagi menjadi 4 (empat), yaitu: (i) tidak memiliki pengetahuan dan tidak memiliki kemauan; (ii) tidak memiliki pengetahuan namun memiliki kemauan; (iii) memiliki pengetahuan namun tidak memiliki kemauan; dan (iv) memiliki pengetahuan dan memiliki kemauan. Setelah pelaksanaan pelatihan, diasumsikan bahwa para peserta hanya memenuhi kategori (iii) dan (iv). Berikut gaya (metode) pendampingan yang akan sesuai untuk diterapkan menurut Masnawaty Sangkala dan Nur Eny P. dalam *Prosiding seminar nasional hasil pengabdian masyarakat Universitas Negeri Makassar “ Pendampingan Penggubahan Logo dan Peningkatan Brand Image Produk Rajut di Kelurahan Patappang Tinggi Moncong Kabupaten Gowa hal 739 “* sebagai berikut :

- a. Partisipatif; metode ini untuk mendampingi mereka yang sudah memiliki pengetahuan/kemampuan, namun belum memiliki kemauan untuk menerapkan ilmunya. Metode ini mengharuskan peserta untuk terlibat dalam setiap proses pengambilan keputusan sembari diyakinkan mengenai urgensi hal tersebut untuk dilakukan. Sehingga, peserta akan termotivasi dan menikmati pekerjaannya.
  - b. Delekatif; metode ini tepat bagi mereka yang sudah memiliki kemampuan dan memiliki keinginan untuk menerapkannya. Melalui metode ini, peserta akan diserahi penuh tentang apa yang harus dilakukan, bagaimana cara melakukannya, dan kapan tepatnya dilaksanakan.
2. Teknis Pelaksanaan Kegiatan

Secara teknis, pelaksanaan kegiatan PKM *Talent Management* perangkat desa adalah sebagai berikut

- a. Persiapan. Pada tahap persiapan ini dilakukan untuk menginventarisasi adanya perubahan kondisi kinerja perangkat desa pegawai yang berada pada street level birokrasi. Kegiatan yang telah dilakukan dapat memberikan solusi bagi permasalahan mitra. Selain itu di tahap awal ini juga akan dilakukan sosialisasi program secara lebih luas.
  - b. Pelaksanaan kegiatan. Pelaksanaan kegiatan meliputi kegiatan pelatihan perangkat desa yaitu pengenalan program, pelatihan operasi komputer, pelatihan pembukuan berbasis digital penguatan kelembagaan dan kegiatan pengembang SDM. Pelatihan, workshop dan pendampingan akan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan SDM perangkat desa.
  - c. Evaluasi dan monitoring kegiatan. Evaluasi dan monitoring kegiatan dilakukan secara periodik dengan melibatkan anggota pelaksana, pemangku kepentingan dan tokoh masyarakat. Setiap tahun evaluasi akan dilaksanakan secara keseluruhan untuk mengetahui derajat keberhasilan kegiatan berdasarkan target yang telah ditetapkan.
3. Sasaran

Yang menjadi sasaran peningkatan kompetensi multi talent adalah perangkat desa melalui Metode Multi talent tata kelola administrasi pengarsipan dan Manajemen Pelayanan Prima adalah seluruh pegawai desa Tonjong Tajur haling Bogor beserta

beberapa staf dari desa, dalam wilayah kecamatan Tajur Halang, yang diperkirakan akan hadir mengikuti pelatihan tersebut.

Sementara itu jumlah Perangkat Desa Tonjong sebanyak 17 orang termasuk penjaga desa dengan Pelatihan ini ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan, dan kemampuan para pegawai desa dalam membuat pengelolaan administrasi kearsipan desa serta manajemen pelayan prima desa sehingga pada saatnya mereka mampu memiliki kemampuan dan wawasan terkait pengelolaan data administrasi kearsipan serta memiliki wawasan pengetahuan terkait pelayanan prima kepada masyarakat.

#### 4. Evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program setelah selesai kegiatan PKM dilaksanakan

Hasil Monitoring akan menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan terhadap hasil pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat, ataupun menjadi kajian ulang baik bagi mitra sendiri maupun bagi tim pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap hal-hal yang perlu perbaikan dalam Pengabdian kepada masyarakat yang akan datang agar dalam pelaksanaan PKM berikutnya menjadi lebih baik lagi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu bidang tugas yang pokok sebagai aparat pemerintah untuk melayani masyarakat, karena tujuan pemerintah salah satu adalah melakukan pelayanan terhadap masyarakat dari mulai pemerintahan tingkat atas samapi dengan pemerintahan tingkat desa. Oleh karena itu pemerintah Pusat berupaya terus memberikan berbagai bantuan kepada pemerintah Desa baik berupa dana desa maupun bantuan lainnya yang salah satunya agar pelayanan kepada masyarakat di tingkat Desa lebih baik, karena selama ini bahwa kualitas pelayanan desa dianggap kurang, sehingga dengan adanya bantuan dana desa pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya baik pelayanan secara administratif maupun layanan penyediaan sarana dan prasarana.

Terkait dengan masalah pelayanan tingkat pemerintahan desa, maka program studi administrasi Negara dalam rangka Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), melakukan kegiatan multitalenta berupa peningkatan wawasan mengenai Pelayanan Prima bagi aparat Pemerintahan Desa Tajur Halang di bogor, pelaksanaan tersebut dilaksanakan pada tanggal 9 Juni 2021 dengan jumlah peserta 17.

Adapun kegiatan yang dilakukan adalah berupa peningkatan wawasan terkait pelayanan prima kepada aparat desa serta para kader melalui penjelasan materi penyuluhan, konsep-konsep, tayangan Video terkait masalah pelayanan dan cara-cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik pelayanan secara administratif maupun pelayanan penyediaan Saprass. Beberapa perilaku pelayan yang dijelaskan dan harus dimiliki adalah Senyum, sapa dan sabar melayani, hal-hal kecil seperti itu akan berdampak pada yang dilayani, selain hal pendukung lainnya yang perlu dimiliki dalam mendukung pelayanan prima. Hal-hal lainnya yang harus dimiliki dalam meningkatkan pelayanan dipastikan berkaitan dengan : Kondisi Ruang pelayanan (kebersihan, sempit/luasnya, fasilitas dalam ruangan), Jumlah SDM dan Ketersediaan Informasi, baik di luar ruangan maupun dalam ruangan.

Wawasan lainnya yang disampaikan dalam peningkatan talenta pelayanan prima seperti yang di katakana Barata (2004) adalah berkaitan dengan perilaku pribadi pelayan sendiri harus memiliki beberapa hal seperti : Sikap (*Attitude*), / sopan santun, ramah, menghargai orang lain, Perhatian (*Attention*), /kepedulian Penuh terhadap pelanggan,

memperhatikan, mendengarkan, memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan. Tindakan (*Action*), mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali, mewujudkan kebutuhan pelanggan, Kemampuan (*Ability*),/kemampuan tertentu yang mutlak dimiliki untuk menunjang program pelayanan Prima (misalnya komunikasi lancar, senyum, sapa), Penampilan (*Appearance*), baik fisik maupun non fisik untuk menambah rasa percaya diri, dan kredibilitas dari pelanggan, dan Tanggung jawab (*Accountability*). Sikap berperilaku kepada pelanggan untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan. Ikhlas tanpa embel-embel lainnya.

Beberapa hal yang dapat menyebabkan mengapa pelayanan publik pemerintah desa dianggap masih rendah, antara lain belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, dan belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi.

Upaya yang harus dilakukan pimpinan atau pemerintah desa melalui pemerintahan Kab/kota untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas SDM aparatur desa adalah

1. Peningkatan Mutu SDM melalui berbagai Pelatihan.
2. Peningkatan Saprass pendukung/Saprass Penunjang termasuk Teknologi komunikasi.
3. Perbaikan kebijakan yang tidak terlalu Prosedural/menghindari birokrasi yang berbelit.
4. Evaluasi berbagai bidang terkait dengan pelayanan.

Selain itu tim menjelaskan konsep pelayanan dimasa pandemic Covid sesuai peraturan pemerintah konsep bahwa pelayanan di masa covid yaitu via *online*/daring, dan jika harus luring maka harus tertib dan ketat aturan covid-19 seperti, masker, dan alat keperluannya lainnya di persiapkan ditempat-tempat tertentu dalam dan luar ruangan. Sehingga masyarakat atau pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan, baik berupa fasilitas maupun layanan administratifnya. Penjelasan lain yang diberikan kepada peserta adalah terkait dengan penyebab kualitas pendukung layanan sendiri, misalnya

1. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
3. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Selain itu terjaganya kebersihan ruangan harus diperhatikan, termasuk penyediaan tong sampah yang disiapkan pada tiap ruangan. Selain itu di sampaikan pula upaya menjadi *customer* yang baik dan handal seperti, Cepat tanggap dengan telepon masuk, Bisa Berkomunikasi dengan Baik, Respon Cepat, Mampu meyakinkan pelanggan, Tetap berikan yang terbaik pada pelanggan, Jadilah pendengar yang baik, Bersedia menerima komplain, Menyelesaikan permasalahan secara cepat.

Dan untuk menunjang Program Pengabdian Kepada Masyarakat tersebut dalam upaya meningkatkan Pelayanan prima kepada masyarakat desa Tonjong kecamatan Tajur Halang, kami memberikan dukungan perangkat kantor berupa *Scanner* dan *print / copy* yang dapat digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelaksanaan layanan terus meningkat. Selain itu kami dari Program studi juga memberikan alat tulis kantor lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang kegiatan pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dengan demikian setelah pelaksanaan PKM tersebut, diharapkan adanya peningkatan kualitas layanan masyarakat yang

diberikan Pemerintah Desa Tonjong Kecamatan Tajur Halang Kabupaten Bogor, kepada masyarakat yang membutuhkan berbagai macam pelayanan administrasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pemerintahan desa merupakan pemerintahan tingkat paling bawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat pedesaan, sehingga berbagai macam kebutuhan administratif masyarakat diawali dengan proses di pemerintahan desa, oleh karena itu pelayanan pemerintahan desa tidak bisa dianggap remeh, karena data-data administratif masyarakat, seperti kependudukan, perizinan, surat pengantar dan lain-lain diawali dari layanan yang diberikan oleh pemerintahan desa/kelurahan. Terkait hal tersebut pelayanan desa sudah harus ditingkatkan secara kualitas, baik secara administratif maupun secara sarana dan prasarana. Upaya peningkatan tersebut bisa melalui peningkatan kualitas SDM (pendidikan dan pelatihan).

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini penambahan wawasan multitalenta pelayanan Prima aparatur desa Tajur Halang Meningkatkan. Dengan demikian kami harapkan apa yang di sampaikan TIM PKM Administrasi Negara saat pelaksanaan di lokasi kepada semua peserta yang hadir di kantor Desa Tonjong Kecamatan Tajur Halang mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam prakteknya. Termasuk peningkatan kualitas sarana dan Prasarana. Hal tersebut untuk meningkatkan *Good Governance* Pemerintahan pada pemerintahan tingkat paling bawah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barata, A. A. (2004). *Dasar – dasar pelayanan prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- [2] Basuki, Sulistyono. (2005). *Kamus Istilah Kearsipan*. Yogyakarta : Kanisius
- [3] Chambers, Robert. (1994). The Origins and Practice of Participatory Rural Appraisal. *World Development*, 22(7), 953–969.
- [4] Masnawaty Sangkala dan Nur Eny P. dalam Prosiding seminar nasional hasil pengabdian masyarakat Universitas Negeri Makassar “Pendampingan Penggubahan Logo dan Peningkatan Brand Image Produk Rajut di Kelurahan Patappang Tinggi Moncong Kabupaten Gowa hal 739
- [5] Mulyono, S., Partono, Kuswantoro, A. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Semarang : Unnes PRESS
- [6] Rahmayanty. (2013). *MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA : mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- [7] Undang- Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Desa