

**LAPORAN AKHIR  
PROGRAM PENGABDIAN MASYARAKAT**



**PENINGKATAN KEMAMPUAN PERANGKAT DESA DALAM TATA  
KELOLA KEARSIPAN DAN PELAYANAN MASYARAKAT  
DI DESA TUNJUNGTIRTO KECAMATAN SINGOSARI MALANG**

**TIM PENGUSUL**

**Nama 1. Drs. Zainal Fatah, M.Si , NIDN 0706076401**

**Nama 2. Nihayatus Sholichah, S.Sos, MAP, NIDN 0722087102**

**UNIVERSITAS DR.SOETOMO SURABAYA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : “ **Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa Dalam Tata Kelola Kearsipan Dan Pelayanan Masyarakat , Di Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Malang**”.
2. Nama Mitra : Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Malang
3. Ketua Tim
  - a. Nama : **Drs. Zainal Fatah, M.Si**
  - b. NIDN : 0706076401
  - c. Jabatan : Lektor Kepala Fungsional
  - d. Program Studi : Administrasi Negara
  - e. Alamat surel/email : zfatah64@gmail.com
4. Anggota (1)
  - a. Nama : Nihayatus Sholichah, S.Sos , M.AP
  - b. NIDN : 0722087102
  - c. Jabatan : Asisten Ahli Fungsional
5. Lokasi Kegiatan : Kecamatan Singosari Malang  
Propinsi : Jawa Timur
6. Luaran yang Dihasilkan : Pelayanan Masyarakat
7. Waktu Pelaksanaan : 1 bulan
8. Biaya : Rp. 1.000.000,-

Mengetahui,  
Dekan

Surabaya, 13 Juli 2018  
Ketua Tim Pengusul,

Dr.Amirul Mustofa, M.Si  
NPP. 91.01.1.085

Menyetujui,  
Ketua LPM

**Drs. Zainal Fatah, M.Si**  
NPP. 0706076401

Dr. Dra. Sulis Janu Hartati, M.T.  
NPP. 15.01.1.452

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT dengan telah selesainya tim melakukan pengabdian masyarakat Universitas Dr. Soetomo Surabaya dengan judul : “  
**PENINGKATAN KEMAMPUAN PERANGKAT DESA DALAM TATA KELOLA KEARSIPAN DAN PELAYANAN MASYARAKAT , DI DESA TUNJUNGTIRTO KECAMATAN SINGOSARI MALANG “.**

Kami sebagai tim pelaksana pengabdian masyarakat, masih banyak kekurangan dalam melakukan laporan ataupun penulisan dan dalam melakukan pengabdian sehingga kami berharap adanya kritik ataupun saran dari berbagai pihak untuk pengerjaan pengabdian masyarakat dalam waktu yang akan datang.

Demikian kami ucapkan terima kasih kepada semua semua pihak baik kepada Lembaga Pengabdian Masyarakat ( LPM ) Universitas Dr Soetomo, Ibu Kepala Desa ( Ibu Hanik ) dan bapak ibu perangkat desa yang ada di kantor desa Tunjungtirto kecamatan Singosari Malang, yang telah memberikan fasilitas dan informasi yang kami butuhkan selama kami melakukan kegiatan pengabdian masyarakat, semoga segala aktivitas dan bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dalam pengabdian masyarakat ini dicatat sebagai amal sholeh serta mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT dan bermanfaat bagi semua. Amin ya robbal alamin.

Tim  
Pengabdian Pada Masyarakat

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Analisis Situasi .....	1
1.2. Permasalahan Mitra .....	4
<b>II. SOLUSI DAN TARGET LUARAN .....</b>	<b>5</b>
2.1. Tahapan Program Pengabdian .....	5
2.2. Target Luaran .....	5
<b>III. METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI .....</b>	<b>7</b>
<b>V. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI .....</b>	<b>8</b>
5.1. Hasil Yang Dicapai .....	8
5.2. Luaran Yang Dicapai .....	9
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>10</b>
6.1. Kesimpulan .....	10
6.2. Saran .....	10

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1. Tim Pengusul dan Kepakaran .....</b>	<b>7</b>
--	----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Analisis Situasi**

Desa dengan segenap atribut pemerintahannya adalah arena yang berhadapan langsung dengan rakyat. Pemerintahan desa adalah sentra kekuasaan politik lokal yang dipersonifikasi lewat Kepala Desa dan perangkatnya. Posisi pemerintahan desa juga sangat penting, mengingat mayoritas penduduk Indonesia tinggal di pedesaan. Kepala Desa dan perangkatnya sebagai pelaksana pemerintah desa yang seharusnya memiliki kemampuan dalam mengelola administrasi pemerintah terutama perangkat desa yang berada langsung dibawah kepala desa, sebagaimana Perangkat Desa yang mempunyai tugas membantu Kepala Desa dibidang Pembinaan dan Pelayanan Teknis administrasi. Keberadaan perangkat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting 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 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. Pengelolaan arsip dan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah entitas untuk dalam melaksanakan fungsi publik service. Pengelolaan arsip di negara maju telah berjalan dengan baik dan benar dan di era modern, arsip merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintahan yang telah menjalankan tugasnya. Demikian juga dengan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat dari lembaga pemerintah seperti halnya Pemerintah Desa menjadi salah satu penilaian suatu kinerja lembaga pemerintah. Ini adalah upaya *doing the best*, budaya unggul, budaya membangun bersama-sama menuju hari esok yang lebih baik (<http://www.menkokesra.go.id/content/view/12445/39>).

Mitra pada program pengabdian masyarakat ini adalah perangkat desa yang ada di kantor Desa Tunjungtirto. Desa sebagai ujung tombak pemerintahan harus menjadi pioner dalam akuntabilitas pemerintahan, untuk itu perlunya arsip dikelola secara baik dan cermat serta pelayanan yang semakin baik menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa dihindari saat ini. Desa merupakan jenjang pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, oleh karena itu fungsi arsip bagi setiap desa sangatlah penting, sebagai bekal membuat pertimbangan dan keputusan di desa.

“Oleh karena itu, aparatur pemerintahan desa sudah saatnya memperhatikan pengelolaan arsipnya agar tetap terjaga keutuhan dan keamanan informasi yang tercipta sehingga akan memudahkan penemuan arsipnya pada saat dibutuhkan. Pentingnya tata kelola arsip yang baik ini lebih lanjut dapat juga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan aparat desa kepada masyarakat. Pemerintah desa merupakan ujung tombak pemerintahan yang berada di tingkat paling bawah dan bersentuhan langsung dengan pelayanan kepentingan masyarakat, maka

pemberdayaan tugas dan fungsi arsip desa harus semakin ditingkatkan peran dan kapasitasnya.

Arsip tercipta seiring berjalannya aktivitas instansi bersangkutan. Semakin besar instansi maka arsip yang terciptapun 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.

Tujuan dari kegiatan ini adalah (1) Menumbuhkan motivasi dan meningkatkan kesadaran perangkat desa Tunjungtiro untuk dapat mengelola arsip kelurahan secara baik dan benar; (2) Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola arsip sebagai upaya peningkatan pelayanan publik; (3) Membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian secara bertahap dan berkesinambungan nantinya kemampuan Pemerintah Desa dalam mengelola arsip akan semakin meningkat, demikian juga halnya dengan pemberiaan 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

## **1.2. Permasalahan Mitra**

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 kelurahan;
- (2) Bagaimana menumbuhkan motivasi dan meningkatkan kesadaran perangkat kelurahan untuk dapat mengelola arsip secara baik dan benar;
- (3) Bagaimana membekali kemampuan dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola arsip dengan baik;
- (4) Bagaimana meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **SOLUSI DAN TARGET LUARAN**

#### **2.1. Tahapan Program Pengabdian**

Memperhatikan analisis situasi dan penetapan prioritas masalah yang akan diselesaikan selama program pengabdian, dibagi menjadi tiga tahapan :

##### **Tahap 1, Perencanaan.**

Pada tahap ini, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pengetahuan untuk membuka wawasan pengetahuan dan pemahaman tentang arti penting pengelolaan arsip dan pelayanan prima bagi peningkatan pelayanan publik.

##### **Tahap 2, Pelaksanaan.**

Pada tahap pelaksanaan ini, melakukan pelatihan, diskusi dan pendampingan

##### **Tahap 3, Evaluasi .**

Pada tahap ini, dilakukan Evaluasi dari hasil pelatihan.

#### **2.2. Target Luaran**

Target yang ingin dicapai pada program pengabdian masyarakat ini adalah :

para peserta (perangkat desa) menjadi lebih terbuka wawasan berpikirnya mengenai pentingnya pengelolaan kearsipan dan pelayanan prima

### **BAB III**

#### **METODE PELAKSANAAN**

Berdasarkan uraian sebelumnya, serta hasil diskusi dengan mitra, maka tahapan pelaksanaan yang harus dilakukan bersama mitra meliputi kegiatan sosialisasi atau paparan, diskusi serta pendampingan pengelolaan arsip Desa serta pelaksanaan pelayanan prima. Kegiatan sosialisasi dan diskusi dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang arti penting pengelolaan arsip dan pelayanan prima bagi peningkatan pelayanan publik.

Adapun kegiatan pendampingan ditujukan untuk memonitor seberapa intensif dan efektif, perangkat Desa Tunjungtirto yang mengikuti kegiatan ini agar mampu mengelola arsip dinamis aktif maupun dinamis in-aktif serta dapat melaksanakan prinsip-prinsip dalam pelayanan prima seperti apa sudah membuat SOP pelayanan, apa sudah ada media untuk pengaduan (komplain), apa sudah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan prasyarat lainnya untuk menghasilkan sebuah pelayanan prima.

## **BAB IV**

### **KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI**

#### **1. Kinerja LPM dalam kegiatan PPM**

Kinerja LPM Universitas Dr. Soetomo Surabaya dalam bidang kegiatan PPM adalah sangat baik. Pihak LPM senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada seluruh dosen untuk melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk apapun. Hal ini diwujudkan setiap tahun pihak LPM menawarkan hibah pengabdian kepada seluruh dosen dengan dana yang cukup memadai. Selain itu pihak LPM juga memfasilitasi bagi dosen-dosen yang akan mengirimkan proposal PPM untuk skim dari Dikti. Untuk seluruh kegiatan PPM yang dilakukan oleh dosen, pihak LPM selalu melakukan pengawasan dan pemantauan untuk membantu mengatasi permasalahan yang timbul selama kegiatan PPM berlangsung, sehingga PPM dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan dan target yang telah ditetapkan.

#### **2. Jenis kepakaran yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh persoalan atau kebutuhan mitra.**

Kegiatan yang telah ditetapkan ini, memerlukan beberapa jenis kepakaran atau keahlian. Jenis kepakaran yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kebutuhan mitra oleh tim pengusul yaitu tentang pelayanan publik dan manajemen kearsipan.

**Tabel 4.1. Tim Pengusul dan Kepakaran**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Bidang Keahlian</b>
1.	Drs. Zainal Fatah, M.Si	Ketua	Pelayanan Publik
2.	Nihayatus Sholichah, S.Sos, M.AP	Anggota 1	Manajemen Kearsipan

## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **5.1. Hasil Yang Dicapai**

Hasil yang sudah dicapai dalam pengabdian ini adalah :

1. Sosialisasi dan presentasi atau paparan materi tentang seluk beluk kearsipan dan pemanfaatannya, termasuk di dalamnya pentingnya arsip sebagai bahan pengambilan keputusan dalam memecahkan permasalahan dalam kehidupan masyarakat.
2. Sosialisasi dan presentasi atau paparan materi tentang pelayanan prima (service Excellence)
3. Diskusi terbuka mengenai pengelolaan arsip secara baik dan benar sesuai dengan karakter dan fasilitas yang ada di Kantor Desa Tunjungtirto
4. Pelatihan pengelolaan arsip kelurahan berupa penataan, penyimpanan dan pemanfaatan arsip secara baik dan benar.
5. Pelatihan membuat SOP pelayanan , melakukan evaluasi pelayanan melalui data hasil penilaian masyarakat
4. Pendampingan pengelolaan arsip kelurahan dan pelaksanaan pelayanan serta evaluasi oleh tim pengabdian masyarakat. Dengan mengikuti kegiatan ini secara serius maka perangkat desa akan dapat mengelola dan menata arsip dengan baik dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Realisasi hasil pelatihan dan pendampingan ini adalah :

Dengan rangkaian kegiatan yang terprogram baik, maka tujuan kegiatan pelatihan ini akan dapat dicapai secara optimal dan diperoleh manfaat baik langsung maupun tak langsung bagi peningkatan layanan publik.

## **5.2. Luaran Yang Dicapai**

Luaran yang diharapkan dari adanya pelatihan dan pendampingan ini adalah, para peserta (perangkat desa) menjadi lebih terbuka wawasan berpikirnya mengenai pentingnya pengelolaan kearsipan dan pelayanan prima

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Kegiatan pengabdian yang sudah dilakukan berupa penyampaian materi dan pendampingan mengenai tata kelola kearsipan dan pelayanan pada masyarakat yang dilakukan kepada mitra dalam hal ini perangkat desa yang ada di kantor desa Tunjungtirto, dapat menambah wawasan dan ketrampilan, khususnya dibidang kearsipan dan pelayanan sehingga di harapkan dengan kegiatan pengabdian yang tim lakukan ini, mitra bisa lebih mampu melaksanakan tata kelola arsip yang baik dan dapat melaksanakan pemeberian pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat dalam upaya untuk mewujudkan sebuah pelayanan prima di desa Tunjungtirto. Meskipun masih ditemukan kendala, seperti sarana prasarana kearsipan yang belum maksimal, hak masyarakat untuk meminta pelayanan lebih besar dibandingkan dengan kewajiban yang harus dipenuhi dalam meminta pelayanan kepada pemerintah Desa.

#### **6.2. Saran**

Saran yang bisa diberikan yaitu :

1. Melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana kearsipan ;
2. Melakukan terobosan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (IT) supaya lebih cepat,transparan dan akuntabel.
3. Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan secara berkesinambungan untuk memberikan keyamanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam pelayanan.
4. Melakukan deskresi pelayanan agar supaya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

Cook, Sarah , (2002) “ *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus*” ,Gower Publishing.

Finch, Lyod (2004) ,”*Success as a Customer Service Representative*”, Crisp Publications

Hadiwardoyo, Sauki. 1999. ”*Pola Umum Tata Kearsipan Instansi*”, dalam Berita Kearsipan Nasional, No.39.

Mussry, Jacky ,Sastrawinata (2012), “*Service with Character*”, PT Gramedia Pustaka Utama

Sumber Berita: <http://basipda.bekasikab.go.id/berita-bintek-pengelolaan-arsip-desa-.html#ixzz5KwFy10f2>

<http://www.menkokesra.go.id/content/view/12445/39>



## FOTO-FOTO KEGIATAN







