

# PENGUATAN TATA KELOLA ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN POLOHUNGO KECAMATAN LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Sofyan Alhdar<sup>1</sup>, Lida Van Gobel<sup>2</sup>, Ellys Rachman<sup>3</sup>, Kurniadi K. Hasan<sup>4</sup>,  
Mohamad Putra Adam<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Bina Taruna Gorontalo

*email:* alhadsof21@gmail.com<sup>1</sup>, lisdavangobel69@gmail.com<sup>2</sup>, ellysrachman12@gmail.com<sup>3</sup>,  
4yadiehz@gmail.com<sup>4</sup>, arularuladam028@gmail.com<sup>5</sup>

## Abstrak

Tujuan dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pemahaman mengenai tata kelola administrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Polohungo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan meliputi model diskusi dan pelatihan. Peserta yang terlibat terdiri dari 5 perwakilan pemerintah kelurahan, 10 anggota masyarakat, 5 dosen, dan 26 mahasiswa aktif dari Universitas Bina Taruna Gorontalo. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan beberapa hal penting. Pertama, Pemerintah Kelurahan Polohungo berhasil memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prinsip-prinsip administrasi publik, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi dalam konteks pelayanan publik. Kedua, masyarakat Polohungo mengalami peningkatan pemahaman dan dapat mengetahui hak-hak mereka saat menerima pelayanan publik. Ketiga, terjalinnya kerjasama yang baik antara pemerintah Kelurahan Polohungo dan Kampus Universitas Bina Taruna Gorontalo. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil memperkuat pemahaman tentang tata kelola administrasi dalam memberikan pelayanan publik.

**Kata kunci:** Tata Kelola Administrasi, Pelayanan Publik, Pengabdian, Kelurahan Polohungo

## Abstract

The aim of implementing this community service activity is to enhance the understanding of administrative governance in public service delivery in Polohungo Village, Limboto District, Gorontalo Regency. The methods employed include discussion models and training programs. The participants involved consist of 5 representatives from the village government, 10 community members, 5 lecturers, and 26 active students from Bina Taruna Gorontalo University. The results of this activity indicate several significant outcomes. Firstly, the Polohungo Village Government successfully gained a deeper understanding of the principles of public administration, such as planning, organizing, controlling, and evaluating in the context of public service. Secondly, the Polohungo community experienced an improved understanding and awareness of their rights when receiving public services. Thirdly, a strong collaboration was established between the Polohungo Village Government and Bina Taruna Gorontalo University. Thus, it can be concluded that this community service activity successfully strengthens the understanding of administrative governance in providing public services.

**Keywords:** Administrative Governance, Public Services, Community Service, Polohungo Village

## PENDAHULUAN

Administrasi adalah serangkaian kegiatan, struktur, proses, dan kebijakan yang digunakan dalam mengelola dan mengatur operasional suatu organisasi atau entitas. Tujuan utama administrasi adalah mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi. dalam pelaksanaannya, administrasi melibatkan pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, pengelolaan keuangan, penentuan kebijakan, pelaksanaan tugas administratif, serta koordinasi dan pengawasan kegiatan organisasi. Selanjutnya, tata kelola administrasi merujuk pada struktur, proses, dan kebijakan yang digunakan dalam mengelola dan mengatur operasional suatu organisasi. sejalan dengan hal itu, Litchfield menyatakan bahwa administrasi adalah studi tentang bagaimana berbagai institusi pemerintah diorganisasi, diberi staf, dimotivasi, dan dikelola. (Anwaruddin, 2004).

Secara realitas, Tata kelola administrasi telah mengalami perjalanan panjang sepanjang sejarah manusia. Sejak zaman kuno, peradaban seperti Mesir kuno, Babilonia, dan Yunani kuno telah mengembangkan sistem administrasi yang kompleks untuk mengatur urusan pemerintahan dan tata kelola organisasi. Pada masa-masa tersebut, ditemukan berbagai prinsip dan praktik administrasi yang masih relevan hingga saat ini. Salah satu peradaban kuno yang terkenal dengan sistem administrasinya adalah Mesir kuno. Mereka memiliki administrasi yang terorganisir dengan pejabat-pejabat yang bertanggung jawab atas pengumpulan pajak, pengaturan irigasi, dan administrasi pemerintahan lainnya. Sistem administrasi yang kompleks ini membantu memastikan stabilitas dan efektivitas pemerintahan Mesir kuno. Selain itu, Babilonia juga memiliki kontribusi penting dalam perkembangan tata kelola administrasi. Mereka mengembangkan sistem hukum yang tertulis dan mengatur administrasi publik, termasuk pembagian kekuasaan dan tugas-tugas administratif yang jelas.

Di Yunani kuno, terdapat konsep polis yang melibatkan partisipasi aktif warga dalam pengambilan keputusan politik dan administrasi. Sistem demokrasi di Athena memberikan warga hak untuk berpartisipasi dalam pemilihan dan mengambil keputusan terkait administrasi kota. Prinsip-prinsip demokrasi ini memiliki pengaruh besar dalam perkembangan tata kelola administrasi di berbagai negara di seluruh dunia. Selama Zaman Pertengahan, Gereja Katolik memainkan peran penting dalam tata kelola administrasi. Gereja mengembangkan sistem administrasi gerejawi yang hierarkis, di mana kekuasaan dan tanggung jawab terbagi secara bertingkat. Pemimpin gereja, seperti paus dan uskup, memiliki peran administratif dalam mengelola kegiatan gereja dan pelayanan publik. Perubahan besar dalam tata kelola administrasi terjadi saat Revolusi Industri pada abad ke-18 dan ke-19. Revolusi Industri membawa perubahan drastis dalam sistem produksi dan organisasi perusahaan. Diantaranya, munculnya konsep manajemen ilmiah dan teori administrasi menjadi fokus utama pada abad ke-20. Prinsip-prinsip manajemen seperti perencanaan strategis, pengorganisasian yang efisien, pengendalian kualitas, dan pengembangan sumber daya manusia menjadi landasan dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi.

Penguatan terhadap klaim tersebut juga berkesesuaian dengan apa yang dikemukakan Siagian (2014); Pasolong (2014); Silalahi (2013) bahwa peradaban-peradaban seperti Mesopotamia, Babilonia, Mesir kuno, Tiongkok kuno, Romawi kuno, dan Yunani kuno telah memberikan kontribusi penting dalam perkembangan tata kelola administrasi. Mereka menerapkan prinsip-prinsip administrasi dan manajemen dalam berbagai bidang, mengembangkan teknologi, mengimplementasikan sistem organisasi dan pengelompokan tugas, serta memperkenalkan konsep demokrasi. Fase-fase sejarah selanjutnya, seperti masa Gereja Katolik Roma dan revolusi industri, serta gerakan manajemen ilmiah dalam era modern, juga berperan dalam membentuk cara kita memandang dan mengelola administrasi. Seiring berjalannya waktu, sistem dan praktik administrasi terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. (dalam, Marliani (2018).

Dalam perkembangannya, administrasi juga tidak luput dari konsep pemikiran dari tokoh-tokoh seperti Frederick Taylor, Henri Fayol, dan Max Weber yang memberikan pengaruh secara signifikan dalam pengembangan tata kelola administrasi modern. Frederick Taylor dikenal dengan pendekatannya yang berorientasi pada efisiensi dan peningkatan produktivitas. Ia mengemukakan prinsip-prinsip manajemen ilmiah yang melibatkan analisis tugas dan waktu kerja untuk mencapai efisiensi maksimal. Henri Fayol, di sisi lain mengembangkan prinsip-prinsip manajemen umum yang mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan koordinasi. Konsep-konsep ini memberikan kerangka kerja untuk pengelolaan yang terstruktur dan efektif. Sementara itu, Max Weber memperkenalkan konsep birokrasi sebagai suatu sistem administrasi yang rasional dan terorganisir. Ia menekankan pada prinsip-prinsip seperti otoritas hierarkis, aturan yang jelas, pembagian tugas yang jelas, dan prosedur standar. Pendekatan ini memiliki tujuan untuk mencapai akuntabilitas dan efisiensi dalam tata kelola administrasi.

Menyikapi hal tersebut, apabila di korelasikan dengan situasi akhir-akhir ini, kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara administrasi dilakukan. Perkembangan seperti penggunaan komputer, internet, dan sistem manajemen basis data telah mengubah lanskap administrasi dengan memberikan berbagai keuntungan dan tantangan baru. Salah satu perubahan utama yang terlihat adalah percepatan dalam pengelolaan informasi. Dulu, tugas administratif seperti penyimpanan data, pemrosesan informasi, dan komunikasi antar departemen membutuhkan waktu yang lebih lama dan proses manual yang rumit. Namun, dengan adanya teknologi informasi, administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Data dapat disimpan dalam sistem

komputer yang terpusat dan dapat diakses secara instan, memungkinkan akses yang lebih mudah dan penyebaran informasi yang lebih cepat di antara berbagai unit atau bagian dalam organisasi. Selain itu, kemajuan teknologi informasi juga memungkinkan terciptanya sistem administrasi terintegrasi. (Amalia & Supriatna, 2017).

Namun, pada kenyataannya transisi dalam pengelolaan administrasi sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan publik. Hal itu tercermin dari tata kelola administrasi di Kelurahan Polohungo, Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Meskipun terdapat aspirasi untuk peningkatan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, akan tetapi realitas di lapangan seringkali berbeda. Fenomena ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan tata kelola administrasi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu alasan utama mengapa harapan dan realitas sering tidak sejalan adalah kompleksitas sistem administrasi publik. Proses pengambilan keputusan yang berbelit-belit, kebijakan yang tidak konsisten, serta regulasi yang rumit dapat menghambat efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi. Selain itu, kekurangan dalam penggunaan teknologi informasi yang memadai juga dapat memperlambat proses administrasi dan menghambat aksesibilitas publik terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang responsif dan berkualitas seringkali bertentangan dengan realitas birokrasi yang rumit dan lambat dalam merespons permintaan publik. Birokrasi yang terlalu terpusat dan memiliki prosedur yang rumit dapat menyebabkan penundaan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Rendahnya partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan juga dapat membatasi aksesibilitas dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Dalam menghadapi tantangan ini, langkah-langkah perlu diambil untuk memperbaiki pengelolaan administrasi publik. Pertama-tama, diperlukan reformasi struktural yang mencakup penyederhanaan proses pengambilan keputusan, peningkatan konsistensi kebijakan, dan penyusunan regulasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, investasi dalam teknologi informasi yang memadai juga perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas administrasi publik. Sehingga, melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, memfokuskan pada peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya tata kelola yang baik, peningkatan kapasitas pegawai administrasi, pembangunan sistem tata kelola yang lebih baik, penguatan partisipasi publik, serta advokasi dan perlindungan hak-hak masyarakat. Melalui kegiatan seperti penyuluhan, pelatihan, advokasi, dan kolaborasi dengan lembaga dan organisasi terkait, diharapkan dapat terwujud perbaikan dalam tata kelola administrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan tersebut.

## METODE

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini menggunakan metode diskusi dan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan dalam mengoptimalkan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Polohungo, Kecamatan Limboto Kab. Gorontalo. Urgensi penggunaan model ini merujuk pada teori Lunardi (1987) yang dikutip dari Irawadi, (2020) yang menyatakan bahwa orang dewasa lebih efektif dalam menerima rangsangan proses transfer ilmu pengetahuan apabila mereka dapat mendengarkan, melihat dan berbicara secara langsung. Sehingga alur pelaksanaan diskusi dan pelatihan merujuk pada konsep (pyramida of learning) sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Diskusi Dan Pelatihan

Selanjutnya, kegiatan ini dilaksanakan di Kelurahan Polohungo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo. Peserta kegiatan terdiri dari lima (5) orang aparat kelurahan, sepuluh orang (10) masyarakat, dua puluh enam (26) orang mahasiswa, dan empat orang (4) orang dosen dari Universitas Bina Taruna Gorontalo. Sedangkan metode tahapan yang digunakan meliputi; Pertama, Identifikasi Masalah, Kedua, Perencanaan, Ketiga, Pelaksanaan, Keempat, Evaluasi dan Kelima, Diseminasi hasil berupa publikasi karya laporan ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Pengabdian

Dalam catatan peristiwa sejarah, dahulu wilayah Polohungo dipenuhi oleh hutan lebat yang masih memancarkan nuansa alami tanpa adanya kehadiran manusia. Namun, pada tahun 1838, cerita mengenai “Dula” dan “Dani” yang merupakan dua orang pengembara pemberani asal Tapa, menjadi sorotan. Perjalanan mereka melintasi wilayah Telaga membawa mereka sampai ke daerah Limboto, tepatnya di sungai yang kering yang disebut Tapa Mohengu, dan akhirnya menemukan sungai yang besar bernama Tapadaa di wilayah Polohungo. Di wilayah pegunungan ini, sekelompok masyarakat telah menemukan keberadaan tanaman Polohungo yang melimpah. Pada saat itu, wilayah ini belum memiliki nama resmi, tetapi akhirnya diberi nama Polohungo. Mata pencaharian penduduk yang tinggal di pegunungan ini adalah bertani, dan mereka sering berpindah-pindah tempat, yang kemudian dikenal dengan sebutan Molueelo.

Seiring berjalannya waktu, Polohungo mengalami perkembangan yang signifikan. Pada tahun 1905, wilayah ini diberi nama Kampung Biyonga yang terdiri dari beberapa lingkungan, termasuk lingkungan Polohungo, lingkungan Tapadaa, dan blok Molueelo. Luas wilayah ini mencapai sekitar 2609.207 hektar sesuai dengan Perda No 3 tahun 2010 yang menandai pemekaran kelurahan Polohungo dari kelurahan Biyonga. Hingga saat ini, Kelurahan Polohungo terdiri dari 4 lingkungan, yaitu Lingkungan I (Yipilo), Lingkungan II (Tapadaa), Lingkungan III (Dulalowa), dan Lingkungan IV (Batu Merah), serta terbagi menjadi 4 blok, yaitu Blok Pade, Blok Pahu, Blok Botubulotu, dan Blok Molueelo. Adapun jumlah penduduk di kelurahan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk dan KK

| No | Keterangan             | Total          |           |
|----|------------------------|----------------|-----------|
|    |                        | Perempuan      | Laki-Laki |
| 1  | Jumlah Penduduk        | 829/Jiwa       | 860/Jiwa  |
|    |                        |                |           |
| 2  | Jumlah Kepala Keluarga | Keseluruhan KK | KK Miskin |
|    |                        | 439 KK         | 334 KK    |

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Di Kelurahan Polohungo jumlah penduduk mencapai 1689 jiwa, dengan 829 jiwa merupakan perempuan dan 860 jiwa adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan keberagaman gender yang ada di dalam komunitas tersebut. Secara keseluruhan, terdapat 439 kepala keluarga yang merupakan inti dari struktur sosial di Kelurahan Polohungo. Namun, perlu diingat bahwa 334 kepala keluarga termasuk dalam kategori miskin. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan ekonomi yang dihadapi oleh sebagian penduduk di wilayah tersebut. Data ini memberikan gambaran tentang populasi dan struktur sosial di Kelurahan Polohungo. Adanya jumlah penduduk yang seimbang antara laki-laki dan perempuan dapat mencerminkan keragaman dalam komunitas, sementara jumlah kepala keluarga miskin menyoroti pentingnya upaya untuk mengatasi kesenjangan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan penduduk.



Gambar 2. Pemaparan Kondisi Kelurahan dan Masyarakat

Dalam gambar 2 yang didokumentasikan, terlihat bahwa kepala kelurahan sedang memberikan gambaran mengenai kondisi Kantor Kelurahan dan kondisi masyarakat di Kelurahan Polohungo. Pemaparan ini memberikan wawasan awal tentang bagaimana administrasi dikelola dan pelayanan publik diberikan di wilayah tersebut. Salah satu temuan penting yang terlihat dalam pemaparan ini adalah penggunaan sistem Hybrid dalam pengelolaan administrasi di Kelurahan Polohungo. Sistem Hybrid mengindikasikan bahwa masih terdapat penggunaan dua konsep, yaitu konvensional dan non-konvensional, dalam menjalankan administrasi di Kelurahan tersebut. Penggunaan konsep konvensional dalam administrasi menunjukkan adanya penggunaan metode dan prosedur tradisional yang sudah ada sejak lama.

Hal meliputi penggunaan berkas fisik, formulir cetak, dan proses manual lainnya yang masih menjadi bagian dari sistem administrasi di Kelurahan Polohungo. Di sisi lain, penggunaan konsep non-konvensional menunjukkan adanya penerapan teknologi informasi dan sistem digital dalam pengelolaan administrasi. Hal ini mencakup penggunaan perangkat komputer, aplikasi perangkat lunak, dan sistem online untuk mempercepat proses pelayanan publik, pengolahan data, dan interaksi dengan masyarakat. Penggunaan sistem Hybrid ini dapat menjadi keuntungan bagi Kelurahan Polohungo. Dengan memadukan kedua konsep tersebut, kelurahan dapat memanfaatkan keunggulan konvensional dalam hal keakuratan dan ketepatan data serta keuntungan non-konvensional dalam hal efisiensi dan kecepatan pengolahan informasi.

#### **Diskusi dan Pelatihan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publik**

Pada tahap ini, Diskusi dan pelatihan tata kelola administrasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Polohungo. Melalui kolaborasi antara aparat pemerintah dan masyarakat, tujuan utama adalah menciptakan sistem administrasi yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Diskusi menjadi wadah untuk mendiskusikan isu-isu terkait tata kelola administrasi dan pelayanan publik di Kelurahan Polohungo. Dalam diskusi ini, aparat pemerintah dan masyarakat dapat saling berbagi informasi, pengalaman, dan pandangan untuk mencari solusi terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



Gambar 3. Pemaparan Materi Tata Kelola Admnistrasi dan Pelayanan Publik

Pada sesi ini, Penguatan tata kelola administrasi mencakup upaya untuk memperkuat sistem, kebijakan, dan prosedur yang digunakan dalam menjalankan administrasi di Kelurahan Polohungo. Hal ini melibatkan evaluasi terhadap kebijakan yang ada, identifikasi kelemahan, dan perbaikan yang

perlu dilakukan. Penguatan tata kelola juga dapat melibatkan pengembangan sumber daya manusia, pelatihan, dan peningkatan kapasitas aparat pemerintah untuk memastikan mereka memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugas administrasi. Selain diskusi dan penguatan tata kelola administrasi, sesi ini juga memberi penguatan terhadap cara mengoptimalkan pelayanan publik dengan administrasi yang baik kepada masyarakat. Hal ini penting karena pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat memberikan dampak positif langsung bagi masyarakat.

Dalam mengoptimalkan pelayanan publik, beberapa rekomendasi yang disarankan dalam kegiatan diskusi ini; Pertama, perlu adanya peningkatan kualitas administrasi secara keseluruhan. Hal ini meliputi peningkatan kecepatan, akurasi, dan efisiensi dalam proses administrasi, seperti pengolahan dokumen, pengelolaan data, dan penyusunan jadwal pelayanan. Kedua, penting untuk memperhatikan aspek komunikasi dalam memberikan pelayanan publik. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif antara aparat pemerintah dan masyarakat dapat meminimalisir kesalahpahaman, mempercepat proses komunikasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi juga merupakan strategi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Penggunaan aplikasi atau sistem online dapat mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan permohonan, melaporkan masalah, atau mendapatkan informasi terkait pelayanan publik. Dengan demikian, waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dapat diminimalisir.



Gambar 4. Diskusi Tanya Jawab Dengan Peserta Kegiatan Pengabdian

Gambar 4 menggambarkan momen diskusi tanya jawab antara peserta kegiatan pengabdian dengan para pemangku kepentingan yang terlibat. Diskusi ini menjadi salah satu bagian penting dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat karena melibatkan interaksi langsung antara peserta dan pihak yang berkepentingan. Dalam gambar tersebut, terlihat peserta kegiatan pengabdian aktif berdiskusi dengan penuh antusiasme. Mereka berbagai pertanyaan, pandangan, atau pengalaman terkait dengan tata kelola administrasi dan pelayanan publik di Kelurahan Polohungo. Pada saat yang sama, para pemangku kepentingan, seperti kepala kelurahan, aparat pemerintah setempat, dan masyarakat Polohungo, hadir untuk memberikan tanggapan, jawaban, serta berbagi pengalaman dan perspektif mereka. Diskusi ini memberikan ruang bagi peserta kegiatan pengabdian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kondisi administrasi dan pelayanan publik di Polohungo. Mereka dapat bertukar ide, mengajukan pertanyaan kritis, dan mencari solusi terbaik untuk meningkatkan efektivitas tata kelola administrasi dan pelayanan publik di wilayah tersebut. Selain itu, diskusi tanya jawab ini juga menjadi ajang untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dalam diskusi tersebut memberikan kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan aspirasi, masukan, serta harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, pemangku kepentingan dapat mendengarkan langsung dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Penguatan utama administrasi terhadap pelayanan publik dalam diskusi ini, merekomendasikan untuk aparat tetap menjaga profesionalitas serta mengasah kompetensi yang memadai. Baik itu kemampuan memahami prosedur administrasi dengan baik, serta mampu berinteraksi dengan masyarakat secara sopan, ramah, dan menghargai keberagaman. Tidak kalah pentingnya juga, hal yang harus dilakukan adalah partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan, saran, atau keluhan terkait pelayanan publik juga harus diperhatikan. Aparat pemerintah perlu mendorong partisipasi masyarakat melalui mekanisme seperti forum diskusi, pengaduan publik, atau survei kepuasan

masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan dan peningkatan pelayanan, maka pelayanan yang diberikan akan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Terakhir, evaluasi dan monitoring secara berkala juga diperlukan untuk memastikan pelayanan publik tetap terjaga kualitasnya. Melalui evaluasi yang dilakukan secara rutin, akan terlihat kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki, serta identifikasi peluang untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan.



Gambar 5. Foto Bersama Tim Pengabdian, Pemerintah Kelurahan dan Masyarakat

Setelah melaksanakan kegiatan diskusi dan pelatihan atas penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Polohungo, berbagai hasil yang signifikan telah tercapai. Kegiatan ini telah membawa dampak positif yang dapat dilihat dalam berbagai aspek. Pertama, bagi pemerintah kelurahan memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai prinsip-prinsip administrasi publik, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi. Mereka juga menyadari pentingnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi serta mempelajari penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja administrasi. Selain itu, melalui diskusi dan interaksi dengan peserta kegiatan, aparat pemerintah juga telah mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerjasama yang lebih baik untuk memperkuat kolaborasi dalam pengelolaan administrasi. Menyikapi hal tersebut, Ichsan & Nasution (2021); Yunita, S. (2021) berkesimpulan yang sama bahwa diskusi dan pelatihan memiliki dua dampak positif. Pertama, melalui diskusi dan pelatihan, karyawan dapat mengembangkan diri dan meningkatkan rasa percaya diri. Mereka memiliki kesempatan untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan, mengasah kemampuan kerja, serta mengembangkan potensi profesional. Selain itu, karyawan juga dapat memperoleh kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam menghadapi tugas dan tantangan yang ada di lingkungan kerja.

Jika di korelasikan hasil pelaksanaan pengabdian dengan pernyataan temuan penelitian yang dilakukan oleh Ichsan & Nasution dapat dipahami bahwa, Pertama, bagi pemerintah kelurahan, kegiatan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai prinsip-prinsip administrasi publik, baik dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi. Dengan pemahaman yang lebih baik, mereka dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi. Pelatihan ini juga mengajarkan penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja administrasi. Selain itu, melalui diskusi dan interaksi dengan peserta kegiatan, aparat pemerintah kelurahan juga mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerjasama yang lebih baik. Hal ini penting untuk memperkuat kolaborasi dalam pengelolaan administrasi publik. Dengan adanya diskusi, mereka dapat berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kualitas kerja dan hubungan kerja antaraparat pemerintah.

Kedua, bagi masyarakat polohungo yaitu Meningkatnya pemahaman masyarakat Polohungo mengenai pentingnya pelayanan publik yang baik telah meningkat secara signifikan. Melalui interaksi dan diskusi yang terjadi selama kegiatan, masyarakat menjadi lebih terinformasi tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Mereka juga lebih memahami peran mereka dalam memperjuangkan pelayanan publik yang memadai. Kesadaran ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan memperjuangkan peningkatan pelayanan publik di wilayah mereka. Sejalan dengan hal tersebut, Penguatan atas hasil temuan tersebut, juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pudjiastuti & Ati, (2020) menyatakan bahwa penggunaan model diskusi dapat memberikan sumbangish pengaruh 74,8%

terhadap pemahaman individu. Terakhir melalui kegiatan ini, terbangunnya kemitraan kerjasama antara pemerintah Kelurahan Polohungo dengan pihak Kampus Universitas Bina Taruna Gorontalo.

### **SIMPULAN**

Dalam pelaksanaan kegiatan "Penguatan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Polohungo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo", dapat disimpulkan bahwa upaya untuk memperkuat tata kelola administrasi memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik di kelurahan tersebut. Melalui peningkatan pemahaman aparat pemerintah tentang prinsip-prinsip administrasi publik, kesadaran akan efisiensi dan efektivitas, pemahaman tentang teknologi informasi, serta pengembangan keterampilan komunikasi dan kerjasama, terjadi perbaikan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, kolaborasi yang lebih baik antara aparat pemerintah dan masyarakat, serta meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Dengan adanya penguatan tata kelola administrasi, diharapkan tercipta lingkungan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat di Kelurahan Polohungo.

### **SARAN**

Sebagai sarana dalam kegiatan pengabdian ini,

1. Kepada Pemerintah Daerah. Perlu mendorong pengembangan kapasitas aparat pemerintah dalam tata kelola administrasi melalui program pelatihan dan pengembangan.
2. Kepada Kelurahan Polohungo. Perlu Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi kelurahan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.
3. Kepada Masyarakat. Perlu terlibat aktif terlibat dalam proses administrasi kelurahan dan memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Melalui kegiatan pengabdian ini, Tim pengabdian Dosen dan Mahasiswa mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Polohungo, dan seluruh masyarakat atas kerjasama dan partisipasi dalam penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publik. Dukungan dan kontribusi sangat berarti dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Harapan dalam kegiatan ini, kerjasama ini akan terus berlanjut untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ucapan terimakasih juga kepada pihak kampus Universitas Bina Taruna Gorontalo yang telah memberikan rekomendasi berupa dukungan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai pengembangan egovernment. In *Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi* (Vol. 2, No. 1).
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 1(2), 1-16.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2021). Sosialisasi Pelatihan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Di Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 48-53.
- Marliani, L. (2018). Metamorfosis Admiistrasi Negara. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 1-7.
- Pudjiastuti, S. R., Ilis, N., & Ati, H. M. (2020). Penerapan Metode Diskusi Dalam Meningkatkan Pemahaman Globalisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran Guru Sekolah Dasar (JPPGuseda)*, 3(2), 133-138.
- Tm, I. (2020). Akuntabilitas Dengan Metode Cebperdis Pada Pelatihan Dasar CPNS. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 839-858.
- Yunita, S. (2021). Pelatihan Penerapan 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Di RS Muhammadiyah Medan. *Jukeshum: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 59-64.