

## PELATIHAN TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL BAGI APARATUR NAGARI PAINAN SELATAN PAINAN

Irwan Irwan<sup>1</sup>, Felia Siska<sup>2</sup>, Yenni Melia<sup>3</sup>, Neffi Sulkaisi<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Studi Humanitas, Fakultas Pascasarjana, Universitas PGRI Sumatera Barat

<sup>2</sup>Program Studi Studi Humanitas, Fakultas Pascasarjana, Universitas, PGRI Sumatera Barat

<sup>3</sup>Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas PGRI Sumatera Barat

<sup>4</sup>Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Sumatera Barat

e-mail: irwan7001@gmail.com

### Abstrak

Pelayanan publik yang transparan dan akuntabel merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, banyak aparatur di tingkat nagari masih menghadapi berbagai kendala dalam mewujudkan standar pelayanan tersebut, termasuk di Nagari Painan Selatan Painan. Pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada aparatur Nagari Painan Selatan Painan Sumatera Barat agar dapat meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel. Pelatihan ini meliputi peningkatan pemahaman terhadap prinsip-prinsip tata kelola pelayanan publik, pengelolaan informasi secara terbuka, serta penerapan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Hasil dari pelatihan menunjukkan peningkatan pemahaman dan kemampuan aparatur dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut, serta adanya perbaikan dalam pengelolaan pelayanan publik di Nagari Painan Selatan Painan.

**Kata kunci:** Pelatihan, Tata Kelola, Pelayanan Publik, Transparan Dan Akuntabel, Aparatur

### Abstract

Transparent and accountable public services are an important element in realizing good governance. However, many officials at the nagari level still face various obstacles in realizing these service standards, including in Nagari Painan Selatan Painan. This service aims to provide training to the apparatus of Nagari Painan Selatan Painan, West Sumatra so that they can increase their capacity in providing more transparent and accountable public services. This training includes increasing understanding of the principles of public service governance, managing information openly, and implementing accountability in every service process. The results of the training show an increase in the understanding and ability of officials to apply these principles, as well as improvements in the management of public services in Nagari Painan Selatan Painan.

**Keywords:** Training, Governance, Public Services, Transparent and Accountable, Apparatus

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melayani kepentingan publik (Srisadono, 2018). Di Indonesia, pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga perizinan (Febri Dwi Ramayanti et al., 2022). Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan sistem yang ada, tetapi juga pada tata kelola yang dilakukan oleh aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraannya (Adhy Yulianto & Harsoyo Harsoyo, 2023). Pelayanan publik yang baik menjadi syarat mutlak dalam tata kelola pemerintahan yang efektif, di mana pemerintah sebagai penyedia layanan berkewajiban memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat (Hantono et al., 2018). Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kemampuan aparatur dalam menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas (Alhdar et al., 2023). Selain itu, aparatur sering kali menghadapi kendala teknis dan administratif dalam menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan yang berfokus pada tata kelola pelayanan publik yang lebih baik (Cahyono et al., 2024). Pelatihan ini bertujuan agar aparatur mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, meningkatkan partisipasi publik, dan mengurangi potensi korupsi (Sururi, 2016);(Supratini et al., 2020).

Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, aparatur nagari dituntut untuk lebih profesional dan responsif dalam menjalankan tugasnya. Pelatihan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel bagi aparatur Nagari Painan Selatan

Painan Sumatera Barat diadakan dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara lebih efisien, responsif, dan bertanggung jawab (Hariyana, 2022);(Nugroho, 2006).

Nagari Painan Selatan Painan, sebagai salah satu nagari di Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya. Namun, tantangan yang dihadapi aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik sering kali terkait dengan rendahnya pemahaman akan tata kelola yang baik, kurangnya keterampilan dalam menggunakan teknologi, serta lemahnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas (Ainun Nafisah & Siti Marwiyah, 2022). Di samping itu, Nagari Painan Selatan Painan, masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya adalah keterlambatan dalam pemrosesan administrasi, kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat, serta kurangnya pemahaman aparatur mengenai pentingnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan (Yovinus, 2018). Aparatur nagari sering kali menghadapi kendala teknis dan administratif dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari (Wardani, 2019).

Kondisi ini mendorong perlunya upaya untuk meningkatkan kapasitas aparatur nagari melalui pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan (Abidin & Sabirin, 2021). Pelatihan ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tata kelola pelayanan publik yang baik, sekaligus memberikan keterampilan praktis yang diperlukan untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam konteks pelayanan di nagari (Taufik & Warsono, 2020).

## METODE

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan metode pelatihan berbasis partisipatif, yang terdiri atas beberapa tahapan (Irmawati et al., 2022):

1. Identifikasi Kebutuhan Pelatihan: Kegiatan ini diawali dengan analisis kebutuhan pelatihan bagi aparatur Nagari Painan Selatan, termasuk survei dan wawancara mengenai pemahaman mereka terhadap tata kelola pelayanan publik.
2. Pelatihan Teoritis: Aparatur diberikan materi tentang tata kelola pelayanan publik yang baik, mencakup transparansi, akuntabilitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.
3. Pelatihan Praktis: Peserta diajak untuk mempraktikkan secara langsung penyusunan dan implementasi standar pelayanan yang transparan, pengelolaan keluhan masyarakat, serta pelaporan akuntabilitas.
4. Evaluasi dan Monitoring: Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi terhadap pemahaman dan keterampilan aparatur serta monitoring implementasi di lapangan.
5. Pendampingan: Aparatur diberikan pendampingan untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul selama proses implementasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan aparatur Nagari Painan Selatan Painan Sumatera Barat terkait tata kelola pelayanan publik. Sebagian besar peserta melaporkan bahwa mereka mampu menerapkan prinsip transparansi dalam penyediaan informasi kepada masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan (Natika, 2024). Selain itu, terjadi peningkatan dalam kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat, dengan adanya respons yang lebih cepat dan lebih terbuka terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat (Fakhrurrazi et al., 2023).



Gambar 1. Pelatihan Pelayanan Publik

Implementasi sistem pengelolaan keluhan berbasis digital juga berhasil diterapkan, meskipun masih memerlukan penyesuaian di beberapa aspek teknis (Nababan, 2020). Program ini berhasil menjadi model pengembangan kapasitas aparatur di tingkat nagari yang dapat direplikasi di wilayah lain.

Pelatihan ini menghasilkan beberapa pencapaian yang signifikan, antara lain:

1. Peningkatan Pemahaman Aparatur tentang Tata Kelola Pelayanan Publik Setelah mengikuti pelatihan, aparatur Nagari Painan Selatan Sumatera Barat menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman mereka mengenai prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Hal ini terlihat dari hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa lebih dari 80% peserta dapat menjelaskan dengan baik konsep-konsep dasar tata kelola pelayanan publik yang baik, serta mampu mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam konteks pelayanan nagari.
2. Penerapan Standar Pelayanan Publik Salah satu hasil konkret dari pelatihan ini adalah adanya peningkatan dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik di Nagari Painan Selatan Sumatera Barat. Aparatur nagari kini memiliki panduan yang lebih jelas mengenai prosedur pelayanan yang harus dijalankan, termasuk waktu penyelesaian pelayanan, biaya yang dibutuhkan, serta hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Standar ini juga dipublikasikan secara terbuka melalui papan pengumuman di kantor nagari dan media digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi terkait dengan lebih mudah.
3. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Penggunaan teknologi informasi juga mengalami peningkatan setelah pelatihan. Aparatur nagari mulai memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola data pelayanan secara lebih terorganisir, serta menyediakan akses informasi publik melalui situs web nagari. Selain itu, sistem pengelolaan keluhan berbasis digital mulai diterapkan, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau masukan mereka secara online, dan aparatur dapat memantau serta menindaklanjuti keluhan tersebut dengan lebih cepat dan transparan.
4. Peningkatan Responsivitas terhadap Keluhan Masyarakat Sebelum pelatihan, banyak masyarakat mengeluhkan lambatnya respons aparatur terhadap keluhan atau permintaan mereka. Namun, setelah pelatihan, terjadi peningkatan yang signifikan dalam hal responsivitas aparatur nagari terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur menjadi lebih proaktif dalam menangani keluhan, dengan menetapkan mekanisme pelaporan dan tindak lanjut yang lebih transparan dan akuntabel. Masyarakat juga merasakan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan maupun keterbukaan informasi.
5. Peningkatan Akuntabilitas dalam Pelaporan Kinerja Pelatihan ini juga berhasil meningkatkan akuntabilitas aparatur nagari dalam pelaporan kinerja. Setelah pelatihan, aparatur lebih disiplin dalam membuat laporan terkait pelaksanaan tugas pelayanan publik dan mempertanggungjawabkan hasil kerja mereka kepada pimpinan maupun kepada masyarakat. Laporan tersebut kini disusun secara lebih sistematis, menggunakan data yang valid, serta dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk transparansi.

## SIMPULAN

Pelatihan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel bagi aparatur Nagari Painan Selatan Sumatera Barat ini telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan peningkatan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, pelayanan publik di Nagari Painan Selatan Sumatera Barat kini menjadi lebih Baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada aparatur Nagari Painan Selatan yang sudah bersedia menerima pelatihan terkait tata kelola pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. Z., & Sabirin, M. (2021). Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Mutu Penelitian Dan Publikasi Ilmiah Dosen Pada 3 (Tiga) Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (Ptkin) Di Kalimantan (M. I. Assyauqi (Red); Satu). Antasari Press.
- Adhy Yulianto, & Harsoyo Harsoyo. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur

- Sipil Negara (Asn) Bertaraf Internasional. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 246–261. <https://doi.org/10.56444/Mia.V20i2.1136>
- Ainun Nafisah, & Siti Marwiyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Niara*, 15(3), 507–513. <https://doi.org/10.31849/Niara.V15i3.10832>
- Alhdar, S., Van Gobel, L., Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). Penguatan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publikdi Kelurahan Polohungo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 4697–4704. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/Cdj.V4i2.16064>
- Cahyono, T. D., Mardinata, E., Suarantalla, R., Aliyah, J., Ismiyarti, W., & Irawati, I. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 42–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/Cdj.V5i1.24004>
- Fakhrurrazi, Nurhafni, Ula, M., Setiawan, A. L., & Arpika, A. M. (2023). Pelatihan Dan Pengelolaan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Desa Digital Pada Bidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan Di Gampong Reuleut Timur. *Ajad : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 213–221. <https://doi.org/10.59431/Ajad.V3i3.196>
- Febri Dwi Ramayanti, Febri Yuliani, & Adianto. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235–251. <https://doi.org/10.31849/Niara.V15i2.8887>
- Hantono, D., Sidabutar, Y. F. D., & Hanafiah, U. I. M. (2018). Kajian Ruang Publik Kota Antara Aktivitas Dan Keterbatasan. *Langkau Betang: Jurnal Arsitektur*, 5(2), 80. <https://doi.org/10.26418/Lantang.V5i2.29387>
- Hariyana, L. (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal Of Government Science Studies*, 1(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/Jgssvol1issue2page50-57>
- Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi Untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166. <https://doi.org/10.31315/Jik.V17i2.3694>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World Of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/Wpaj.V6i1.2040>
- Nugroho, R. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 213.
- Srisadono, W. (2018). Komunikasi Publik Calon Gubernur Provinsi Jawa Barat 2018 Dalam Membangun Personal Branding Menggunakan Twitter. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(2), 213–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.32509/Pustakom.V1i2.700>
- Supratini, F., Kencana, D. T., Fadly, M., Amanda, A., Renaldi, P., & Redita, S. R. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan (Studi Kasus Pada Perusahaan Publik Sektor Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2019 - 2020). *Konferensi Ilmiah Akuntansi* 5, 1–12.
- Sururi, A. (2016). *Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris)*. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 4(3).
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.14710/Dialogue.V2i1.8182>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Yovinus, Y. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial Dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(01), 185–211. <https://doi.org/10.36859/Jap.V1i01.47>