ABDI NUSANTARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 2, Nomor 2, Mei 2026
E-ISSN 3089-5111 | P-ISSN 3089-512X
Website: https://ejurnal.edumedia.or.id/abdinusantara
Email: abdinusantara@ejurnal.edumedia.or.id

Pendampingan Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan bagi Guru dan Tenaga Kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran

Administrative Service Assistance to Improve Service Quality for Teachers and Education Personnel at the Tempuran Education, Youth, and Sports Office Technical Implementation Unit

Tia Salsabila Lubna Fahima[1], Milna Wafirah[2]
Institut Agama Islam Syubbanul Wathon[1,2]
Email Korespondensi: salsabilatia11@gmail.com

Histori Artikel
Masuk: 16-04-2026 | Diterima: 27-05-2025 | Diterbitkan: 30-05-2026

Abstrak

Pelayanan administrasi yang efektif, tertib, dan responsif menjadi kebutuhan penting dalam mendukung kelancaran tugas serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pendampingan yang mampu memperkuat kapasitas guru dan tenaga kependidikan dalam mengelola administrasi secara lebih baik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi guru dan tenaga kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran. Fokus utama kegiatan ini adalah mengoptimalkan pengelolaan administrasi melalui pendampingan yang berorientasi pada pemanfaatan aset dan potensi yang telah dimiliki oleh lembaga. Kegiatan ini menggunakan pendekatan Asset Based Community Development (ABCD) yang dilaksanakan melalui tahapan discovery, dream, design, dan destiny. Melalui pendekatan tersebut, aset dan potensi yang dimiliki oleh guru dan tenaga kependidikan diidentifikasi dan dikembangkan sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan administrasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan pelayanan administrasi mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan guru serta tenaga kependidikan dalam mengelola dokumen dan administrasi secara lebih tertib dan sistematis. Selain itu, terjadi peningkatan efektivitas pelayanan, kemudahan akses dokumen, serta kesadaran akan pentingnya administrasi yang berkualitas dalam mendukung kinerja lembaga. Implementasi pendekatan ABCD juga mendorong partisipasi aktif seluruh pihak dalam memanfaatkan aset yang tersedia untuk mendukung perbaikan layanan. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap terciptanya tata kelola administrasi yang lebih efektif, profesional, dan berkelanjutan di UPT Disdikpora Tempuran.

Kata Kunci: Pendampingan; Pelayanan Administrasi; Kualitas Layanan; Guru; Tenaga Kependidikan.

Abstract

Effective, orderly, and responsive administrative services are essential to supporting institutional task implementation and improving the quality of educational services. Therefore, assistance efforts are needed to strengthen the capacity of teachers and education personnel to manage administration more effectively. This community service activity aimed to improve the quality of administrative services for teachers and education personnel at the Tempuran Education, Youth, and Sports Office Technical Implementation Unit. The main focus of this activity was to optimize administrative management through assistance oriented toward the utilization of existing institutional assets and potential. This activity employed the Asset-Based Community Development (ABCD) approach, which was implemented through the stages of discovery, dream, design, and destiny. Through this approach, the assets and potential possessed by teachers and education personnel were identified and developed as the basis for formulating strategies to improve administrative services. The results showed that administrative service assistance improved teachers' and education personnel's understanding and skills in managing documents and administrative processes in a more orderly and systematic manner. In addition, there were improvements in service effectiveness, ease of document access, and awareness of the importance of quality administration in supporting institutional performance. The implementation of the ABCD approach also encouraged the active participation of all stakeholders in utilizing available assets to support service improvement. This activity contributed positively to the establishment of more effective, professional, and sustainable administrative governance at the Tempuran Education, Youth, and Sports Office Technical Implementation Unit.

Keywords: Assistance; Administrative Services; Service Quality; Teachers; Education Personnel.

This is an open acacess article under the CC BY-SA license

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Administrasi yang dikelola dengan baik berperan dalam mengatur berbagai kegiatan organisasi, seperti pengelolaan data, surat-menyurat, dokumentasi, serta pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pihak. Administrasi pendidikan juga berfungsi sebagai sarana untuk mengelola sumber daya pendidikan secara efektif sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan optimal (Dina Ananda, Muhammad Thohir, 2022).

Pengelolaan administrasi yang tertata tidak hanya mempermudah pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi kerja, ketepatan layanan, serta profesionalisme lembaga. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan hasil pengabdian Astuti, Mahmud dan Bahsoan yang menunjukkan bahwa sistem administrasi perkantoran yang terorganisasi dengan baik mampu meciptakan alur kerja yang lebioh terstruktur, mengurangi pemborosan waktu, serta mendukung penyelesaian tugas secara lebih efektif dan efisien. Melalui sistem administrasi yang jelas dan terstandarisasi, pegawai dapat mengakses informasi dengan lebih mudah, melaksanakan tugas secara tepat, serta meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung tercapainya tujuan lembaga secara optimal (Putri Dika Astuti, Melizubaida Mafmud, 2025).

Berdasarkan hasil observasi awal di UPT Disdikpora Tempuran, pelayanan administrasi meliputi berbagai bidang, antara lain pengelolaan surat masuk dan surat keluar, administrasi kepegawaian seperti pengajuan cuti, izin studi, dan kenaikan pangkat, serta administrasi keuangan yang berkaitan dengan pengelolaan gaji dan tunjangan pegawai. Kompleksitas tugas administrasi yang mencakup pengelolaan data, persuratan, keuangan, hingga pelayanan kepada guru dan masyarakat menuntut tenaga administrasi untuk bekerja secara cermat, teliti, dan profesional. Dalam menjalankan berbagai tugas tersebut, kemampuan komunikasi yang baik juga menjadi hal yang sangat penting agar informasi dapat disampaikan dengan jelas dan pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif. Sejalan dengan temuan Azizah dkk, 2024, kecermatan dan ketelitian merupakan indikator penting dalam kinerja tenaga administrasi karena berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tenaga administrasi tidak hanya dituntut mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang baik dengan berbagai pihak sehingga kualitas pelayanan administrasi dapat terus meningkat (Novita Nurul Azizah & Ulfatin, 2024).

Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Salah satunya adalah adanya perbedaan pemahaman atau harapan antara pemberi layanan dan pengguna layanan, terutama pada proses pengajuan administrasi kepegawaian seperti cuti, izin studi, maupun kenaikan pangkat (Saputra, 2023). Tidak jarang terdapat pengguna layanan yang merasa kurang puas ketika persyaratan administrasi belum terpenuhi atau proses pelayanan membutuhkan waktu tertentu sesuai prosedur yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kemampuan pelayanan, komunikasi, serta pendampingan administrasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya pendampingan pelayanan administrasi untuk membantu meningkatkan kualitas layanan bagi guru dan tenaga kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran. Pendampingan ini diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tertib, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung semakin cepat telah membawa perubahan pada berbagai aspek pelayanan publik, termasuk di lingkungan pendidikan. Masyarakat kini tidak

hanya mengharapkan pelayanan yang selesai tepat waktu, tetapi juga menginginkan layanan yang mudah diakses, transparan, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan (Iqbal & Juhad, 2026). Kondisi tersebut mendorong setiap lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara lebih efektif. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi tidak lagi hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaan secara administratif, tetapi juga pada kemampuan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses kerja, serta mendukung terciptanya tata kelola yang lebih transparan dan akuntabel. Sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu menyederhanakan proses administrasi,

memperluas akses layanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, lembaga pendidikan perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar pelayanan yang diberikan semakin optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat (Wulandari, 2026).

Menurut Haryanto dan Hadilinatih, pelayanan publik yang berkualitas harus berpedoman pada standar pelayanan yang jelas serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara cepat, mudah, dan terukur (Dede Haryanto, 2022). Selain itu, penyelenggara layanan juga dituntut memiliki responsivitas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, serta menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal di UPT Disdikpora Tempuran, masih ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaan administrasi, seperti penataan dokumen yang belum optimal, sistem pengarsipan yang belum tertata secara sistematis, serta perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola administrasi secara efektif. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran pelayanan dan efektivitas pelaksanaan tugas guru maupun tenaga kependidikan apabila tidak segera mendapatkan perhatian dan pendampingan yang memadai.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian maupun kegiatan pengabdian masyarakat. Lydia dan Wibawani menjelaskan bahwa pendampingan layanan administrasi melalui program *Sayang Warga* mampu meningkatkan kemudahan akses layanan serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memiliki peran penting dalam membantu masyarakat maupun lembaga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Lydia, Angelia Devika, 2023).

Selain itu, Mansyur dan Sumarni menjelaskan bahwa kompetensi guru dan tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam mendukung pelaksanaan tugas secara profesional (Mansyur, 2024). Kompetensi tersebut tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal, tetapi juga dapat dikembangkan melalui pengalaman, pembinaan, serta pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki, semakin optimal pula kemampuan individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak dapat dilepaskan dari upaya pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya.

Sejalan dengan hal tersebut, Suriani dkk mengungkapkan bahwa sistem administrasi yang terstruktur dan dikelola dengan baik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (Irda Suriani, Maida Mutiara, Nayla Hafiza, 2025). Administrasi yang tertata mampu mendukung efisiensi kerja, mempercepat proses pengelolaan data, meningkatkan akurasi informasi, serta memberikan kemudahan akses layanan bagi seluruh pemangku kepentingan. Selain itu, pengelolaan administrasi yang efektif juga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan karena proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih cepat, tepat, dan transparan.

Berbagai penelitian dan kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem administrasi yang baik, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia yang menjalankannya Masnah dkk, 2024 menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan dalam menjalankan tugas, berkomunikasi, serta memberikan pelayanan yang responsif menjadi faktor yang turut menentukan kepuasan pengguna layanan (Masnah, Andi Astina Adnan, 2024).

Temuan tersebut sejalan dengan kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Trisno Wibowo dkk. yang menunjukkan bahwa penguatan kompetensi aparatur melalui pendampingan dan pengelolaan administrasi yang lebih baik dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja serta mendukung keberlanjutan pelayanan (Trisno Wibowo K, Muliyana Saidi, Chrystanto Syaputra P, Naswa Putri Fauzia, Ni Putu Novria E S, Frigin Bubuli, Prendi Pangambil, 2026). Di sisi lain, Lesfandra, dkk. menegaskan bahwa tertib administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan karena dapat mempermudah pengelolaan data, penyimpanan dokumen, serta mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Lesfandra, Dony Oktariswan, 2022).

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi sumber daya manusia dan pengelolaan administrasi yang tertata merupakan dua aspek yang saling melengkapi. Keduanya perlu dikembangkan secara seimbang agar pelayanan yang diberikan tidak hanya berjalan dengan baik, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan *Asset Based Community Development* (ABCD) yang berfokus pada identifikasi dan pemanfaatan aset, potensi, serta sumber daya yang dimiliki oleh guru dan tenaga kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran. Pendekatan ini dipilih karena mampu mendorong partisipasi aktif seluruh pihak dalam menemukan solusi berdasarkan kekuatan yang telah dimiliki lembaga. Kebaruan kegiatan ini terletak pada upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui pendampingan berbasis aset yang melibatkan guru dan tenaga kependidikan sebagai subjek utama dalam proses pengembangan layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi guru dan tenaga kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran melalui kegiatan pendampingan berbasis pendekatan ABCD. Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya kemampuan pengelolaan administrasi, terciptanya sistem pelayanan yang lebih efektif dan tertata, serta terbangunnya budaya kerja yang lebih profesional dalam mendukung penyelenggaraan layanan pendidikan yang berkualitas.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di UPT Disdikpora Tempuran yang beralamat di Jalan Raya Magelang–Salaman atau Jalan Magelang–Purworejo Km. 11, Sidoagung, Kecamatan Tempuran, Kabupaten Magelang. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama kurang lebih satu bulan, yaitu mulai tanggal 11 Mei 2026 sampai dengan 12 Juni 2026. Sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah pegawai UPT Disdikpora Tempuran yang terlibat dalam pelayanan administrasi, terdiri atas empat pegawai aktif dan satu tenaga honorer.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pendekatan Asset Based Community Development (ABCD). Pendekatan ABCD dipilih karena berfokus pada pengembangan dan pemanfaatan aset yang telah dimiliki oleh lembaga sebagai modal utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Melalui pendekatan ini, kegiatan pengabdian tidak hanya

berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga mengoptimalkan potensi yang telah tersedia sehingga mampu memberikan manfaat yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi awal, UPT Disdikpora Tempuran memiliki berbagai aset yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi, antara lain ruang pelayanan, ruang tata usaha, ruang kepegawaian, ruang arsip, ruang rapat, printer, LCD dan proyektor, file kepegawaian, serta sumber daya manusia yang berpengalaman dalam bidang administrasi pendidikan. Aset-aset tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan program pendampingan yang dilakukan selama kegiatan pengabdian berlangsung.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mengacu pada pendekatan ABCD, yaitu *discovery, dream, design,* dan *destiny.*

1. Tahap Discovery

Tahap discovery merupakan tahap awal yang bertujuan untuk mengidentifikasi aset, potensi, dan kebutuhan yang dimiliki UPT Disdikpora Tempuran. Kegiatan pada tahap ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi yang berlangsung di lingkungan UPT Disdikpora Tempuran, sedangkan wawancara dilakukan dengan pegawai untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan administrasi yang sedang berjalan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa UPT Disdikpora Tempuran memiliki aset fisik berupa ruang pelayanan, ruang tata usaha, ruang kepegawaian, ruang arsip, printer, file kepegawaian, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, terdapat aset sumber daya manusia berupa pegawai yang memiliki pengalaman dalam pengelolaan administrasi pendidikan. Namun demikian, berkurangnya jumlah pegawai akibat adanya pegawai yang memasuki masa purnatugas menyebabkan peningkatan beban kerja sehingga diperlukan upaya pendampingan untuk mendukung efektivitas pelayanan administrasi.

2. Tahap Dream

Tahap dream dilakukan melalui diskusi bersama pegawai UPT Disdikpora Tempuran untuk menggali harapan dan tujuan yang ingin dicapai dalam peningkatan pelayanan administrasi. Pada tahap ini diperoleh gambaran bahwa seluruh pegawai menginginkan pelayanan administrasi yang lebih tertib, efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada guru maupun tenaga kependidikan. Selain itu, pegawai juga berharap agar pengelolaan dokumen dan arsip dapat dilakukan secara lebih sistematis sehingga mempermudah proses pencarian data dan mengurangi risiko kesalahan administrasi. Harapan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan program pendampingan yang akan dilaksanakan.

3. Tahap Design

Tahap design merupakan proses penyusunan rencana kegiatan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan harapan yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya. Program yang dirancang difokuskan pada kegiatan pendampingan pelayanan administrasi dengan memanfaatkan aset yang telah dimiliki oleh lembaga. Adapun kegiatan yang dirancang meliputi pendampingan pengelolaan dokumen administrasi, pendampingan penataan arsip, pengecekan kelengkapan berkas, pengelompokan dokumen berdasarkan jenis layanan, serta pendampingan pengelolaan file kepegawaian. Seluruh kegiatan tersebut dirancang untuk membantu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada guru dan tenaga kependidikan.

4. Tahap Destiny

Tahap destiny merupakan tahap implementasi program yang dilaksanakan secara langsung di lingkungan UPT Disdikpora Tempuran. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan pendampingan kepada pegawai dalam berbagai aktivitas administrasi yang sedang berlangsung. Kegiatan

pendampingan meliputi pengecekan dokumen, penyusunan dan pengelompokan arsip, verifikasi kelengkapan berkas, pengelolaan file kepegawaian, serta membantu proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada guru dan tenaga kependidikan. Pendampingan dilakukan secara kolaboratif sehingga tercipta proses belajar bersama antara tim pengabdian dan pegawai UPT Disdikpora Tempuran.

Melalui kegiatan tersebut, pegawai memperoleh dukungan dalam pengelolaan administrasi yang lebih sistematis, sedangkan tim pengabdian memperoleh pengalaman langsung mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan. Pada tahap ini, berbagai hasil yang telah dicapai pada tahap-tahap sebelumnya mulai diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari sehingga dapat memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Pegawai didorong untuk terus menerapkan praktik administrasi yang lebih tertata, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan layanan yang ada. Selain itu, proses pendampingan yang dilakukan juga menjadi sarana untuk memperkuat pemahaman pegawai mengenai pentingnya ketelitian, kerapian pengelolaan dokumen, serta pemanfaatan sistem administrasi yang lebih terorganisir.

Tahap destiny menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa perubahan yang telah direncanakan tidak berhenti pada saat kegiatan berlangsung, tetapi dapat terus dilanjutkan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Dengan adanya komitmen dari pegawai serta dukungan dari pihak terkait, diharapkan pengelolaan administrasi di UPT Disdikpora Kecamatan Kemranjen dapat berjalan lebih optimal, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan bagi seluruh pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan pengabdian masyarakat, UPT Disdikpora Tempuran yang beralamat di Jalan Raya Magelang–Salaman atau Jalan Magelang–Purworejo Km. 11, Sidoagung, Kecamatan Tempuran, Kabupaten Magelang memiliki berbagai aset yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Aset tersebut meliputi ruang rapat, ruang pelayanan, ruang tata usaha, ruang kepegawaian, ruang arsip, ruang pengawas sekolah, ruang penilik luar sekolah, ruang tamu, gudang, mushola, printer, LCD dan proyektor, televisi, file kepegawaian, serta berbagai sarana pendukung lainnya.

Selain aset fisik, UPT Disdikpora Tempuran juga memiliki aset sumber daya manusia yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan administrasi kepada guru dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, diketahui bahwa sebelumnya terdapat enam pegawai yang aktif bertugas. Namun, dalam beberapa bulan terakhir dua pegawai memasuki masa purnatugas sehingga saat kegiatan pengabdian berlangsung jumlah pegawai aktif menjadi empat orang yang dibantu oleh satu tenaga honorer. Kondisi tersebut menyebabkan beban pelayanan administrasi menjadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya.

Meskipun demikian, pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik berkat kerja sama antarpegawai serta pemanfaatan aset yang tersedia. Situasi ini menunjukkan bahwa UPT Disdikpora Tempuran memiliki potensi yang cukup besar untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi aset yang dimiliki. Oleh karena itu, pendekatan Asset Based Community Development (ABCD) dipandang sesuai karena berfokus pada pengembangan kekuatan dan potensi yang telah tersedia di lingkungan lembaga.

1. Tahap Discovery

Tahap discovery dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan administrasi, wawancara dengan pegawai, serta dokumentasi kondisi lapangan. Pada tahap ini

ditemukan bahwa pelayanan administrasi di UPT Disdikpora Tempuran telah berjalan secara rutin dalam mendukung kebutuhan guru dan tenaga kependidikan, khususnya terkait pengelolaan surat-menyurat, administrasi kepegawaian, pendataan sekolah, serta pengarsipan dokumen. Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang pelayanan, ruang tata usaha, ruang kepegawaian, dan ruang arsip merupakan aset yang paling sering digunakan dalam menunjang pelayanan administrasi. Selain itu, keberadaan file kepegawaian yang tersimpan dengan baik menjadi sumber informasi penting dalam mendukung proses pelayanan.

Namun demikian, berkurangnya jumlah pegawai akibat adanya pegawai yang memasuki masa pensiun menyebabkan peningkatan beban kerja pada pegawai yang masih aktif. Kondisi tersebut mengharuskan pegawai untuk mampu mengelola dokumen dalam jumlah besar dengan waktu yang relatif terbatas. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan diarahkan untuk membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi melalui penataan dokumen dan penguatan sistem pengarsipan. Secara rasional, keberadaan berbagai aset yang dimiliki UPT Disdikpora Tempuran menjadi modal utama dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian. Pendekatan ABCD memandang bahwa aset tersebut tidak hanya berupa sarana fisik, tetapi juga meliputi pengalaman, keterampilan, dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pendidikan.

2. Tahap Dream

Pada tahap dream dilakukan diskusi bersama pegawai UPT Disdikpora Tempuran mengenai kondisi pelayanan administrasi yang diharapkan pada masa mendatang. Hasil diskusi menunjukkan bahwa seluruh pegawai memiliki harapan yang sama, yaitu terciptanya pelayanan administrasi yang lebih cepat, tertib, efektif, dan mudah diakses oleh guru maupun tenaga kependidikan. Pegawai juga mengharapkan adanya sistem pengelolaan dokumen yang lebih sistematis sehingga proses pencarian arsip dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Harapan lainnya adalah terciptanya pembagian tugas yang lebih terstruktur sehingga pelayanan tetap berjalan optimal meskipun jumlah pegawai mengalami pengurangan.

Melalui pendekatan ABCD, impian tersebut tidak dipandang sebagai sesuatu yang sulit untuk diwujudkan karena UPT Disdikpora Tempuran telah memiliki berbagai aset pendukung yang dapat dimanfaatkan secara maksimal. Keberadaan ruang arsip, file kepegawaian, printer, serta sumber daya manusia yang berpengalaman menjadi modal penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih berkualitas.

3. Tahap Design

Tahap design merupakan proses penyusunan strategi pendampingan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan harapan pegawai. Program pendampingan dirancang dengan memanfaatkan aset yang telah tersedia sehingga tidak memerlukan pengadaan fasilitas baru.

Kegiatan yang dirancang mencakup pendampingan pengelolaan dokumen administrasi, klasifikasi arsip berdasarkan jenis layanan, pengecekan kelengkapan dokumen kepegawaian, serta penyusunan dokumen administrasi yang digunakan dalam pelayanan kepada guru dan tenaga kependidikan. Melalui rangkaian kegiatan tersebut, diharapkan proses pelayanan administrasi dapat berjalan lebih tertata sehingga mampu mendukung kebutuhan layanan di UPT Disdikpora Kecamatan Tempuran secara lebih efektif dan optimal.

Selain itu, kegiatan pendampingan juga difokuskan pada upaya meningkatkan ketelitian dan efektivitas kerja pegawai dalam mengelola dokumen. Strategi ini dipilih karena sebagian besar pelayanan administrasi di UPT Disdikpora Tempuran masih bergantung pada ketepatan pengelolaan dokumen dan arsip yang tersedia.



Gambar 2. Kegiatan Pendampingan Pengelolaan Data Administrasi Pendidikan Berbasis Digital di UPT DISDIKPORA Tempuran

Gambar 2 menunjukkan kegiatan pendampingan administrasi yang dilakukan bersama pegawai UPT Disdikpora Tempuran. Pada kegiatan ini dilakukan pengecekan dokumen, pencatatan data, pengelompokan berkas, serta verifikasi kelengkapan administrasi yang digunakan dalam pelayanan kepada guru dan tenaga kependidikan. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu pegawai dalam mengelola dokumen secara lebih sistematis sehingga mempermudah proses pelayanan dan pencarian arsip ketika dibutuhkan.

Kegiatan pendampingan tidak hanya dilakukan melalui pemberian arahan secara lisan, tetapi juga melalui praktik langsung dalam pengelolaan administrasi. Tim pengabdian terlibat bersama pegawai dalam proses pengecekan data, penginputan dokumen, serta verifikasi kelengkapan berkas menggunakan perangkat komputer yang tersedia di UPT Disdikpora Tempuran. Pendampingan secara langsung ini memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif karena pegawai dapat berdiskusi dan menyelesaikan berbagai kendala administrasi secara bersama-sama.

Selain itu, kegiatan ini juga membantu mempercepat proses pelayanan administrasi karena dokumen yang sebelumnya masih memerlukan pengecekan berulang dapat ditata dan diverifikasi secara lebih sistematis. Melalui kegiatan tersebut, terjadi proses transfer pengetahuan dan pengalaman antara tim pengabdian dengan pegawai sehingga pengelolaan administrasi menjadi lebih tertib, akurat, dan efisien. Pendampingan berbasis praktik ini sejalan dengan tujuan pendekatan ABCD yang menekankan pemanfaatan aset yang telah dimiliki lembaga, baik berupa fasilitas teknologi maupun kemampuan sumber daya manusia yang ada.

4. Tahap Destiny

Tahap destiny merupakan tahap implementasi program pendampingan, Selama periode tersebut, tim pengabdian terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi yang berlangsung di UPT DISDIKPORA Tempuran

Kegiatan pendampingan dilakukan secara kolaboratif dengan pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan administrasi. Pendampingan tidak hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaan administrasi, tetapi juga membantu menciptakan sistem kerja yang lebih tertata melalui pengelompokan dokumen berdasarkan kategori layanan dan kebutuhan administrasi.



Gambar 3. Kegiatan Penataan dan Pengarsipan Data Leger Guru dan Tenaga Kependidikan Sekecamatan Tempuran

Gambar 3 memperlihatkan kegiatan penataan dan pengarsipan dokumen pada rak arsip yang terdapat di lingkungan UPT Disdikpora Tempuran. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan dokumen tersimpan sesuai dengan klasifikasi yang telah ditentukan sehingga mempermudah proses pencarian dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Penataan arsip menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi karena arsip merupakan sumber data utama dalam berbagai kebutuhan pelayanan pendidikan. Implementasi program pendampingan juga diwujudkan melalui kegiatan penataan dan pengarsipan dokumen pada rak arsip yang digunakan sebagai tempat penyimpanan berbagai dokumen administrasi. Kegiatan ini meliputi pengelompokan berkas berdasarkan jenis layanan, penyusunan dokumen sesuai kategori, serta pengecekan ulang kelengkapan arsip yang tersimpan. Penataan arsip dilakukan secara bertahap agar dokumen yang dibutuhkan dapat ditemukan dengan lebih cepat ketika diperlukan dalam proses pelayanan.

Kegiatan pengarsipan tersebut menjadi salah satu bentuk optimalisasi aset yang dimiliki UPT Disdikpora Tempuran. Arsip yang sebelumnya tersimpan dalam jumlah besar dapat disusun kembali berdasarkan klasifikasi tertentu sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pencarian data. Selain meningkatkan kerapian administrasi, kegiatan ini juga membantu mengurangi risiko kehilangan dokumen dan kesalahan dalam pelayanan.

Melalui pendampingan yang dilakukan secara kolaboratif, pegawai memperoleh tambahan wawasan mengenai pentingnya sistem pengarsipan yang terstruktur. Kesadaran tersebut menjadi modal penting dalam menciptakan tata kelola administrasi yang lebih profesional dan berkelanjutan. Dengan demikian, hasil pendampingan tidak hanya terlihat pada terselesaikannya pekerjaan administrasi selama kegiatan berlangsung, tetapi juga pada meningkatnya kemampuan pegawai dalam mengelola dokumen secara mandiri pada masa yang akan datang.



Gambar 4. Kegiatan Asistensi Administrasi Dalam Pengolahan dan Pengecekan Data Gaji PNSD dan PPPK di UPT DISDIKPORA Tempuran

Gambar 4 Memperlihatkan Penulis juga melakukan kegiatan lain yang dilakukan dalam program pengabdian ini adalah membantu proses verifikasi, penataan, dan pengelolaan data gaji Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) serta Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Kegiatan ini dilakukan melalui pencocokan data pada dokumen fisik dengan data yang tersedia dalam format digital. Selain itu, dilakukan pula pengecekan kelengkapan data serta penataan dokumen agar lebih sistematis dan mudah diakses ketika dibutuhkan.

Tetapi ada juga gambar 5 ini menunjukkan kegiatan pendampingan pelayanan administrasi yang dilakukan secara langsung bersama guru dan tenaga kependidikan di UPT Disdikpora Tempuran. Dalam kegiatan ini, penulis turut membantu proses penerimaan layanan administrasi kepegawaian, seperti pengajuan cuti, izin studi atau study tour, konsultasi kepegawaian, serta pengecekan kelengkapan berkas administrasi lainnya yang diajukan oleh guru maupun tenaga kependidikan.



Gambar 5. Kegiatan Pendampingan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di UPT DISDIKPORA Tempuran

Pelayanan administrasi tersebut merupakan salah satu bentuk layanan yang rutin dilaksanakan oleh UPT Disdikpora Tempuran dalam mendukung kebutuhan administrasi pegawai. Pada prosesnya, setiap berkas yang masuk perlu diperiksa kelengkapannya terlebih dahulu agar sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, ketelitian dan ketepatan dalam melakukan verifikasi dokumen menjadi aspek yang sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Melalui kegiatan pendampingan ini, penulis memperoleh pengalaman secara langsung mengenai proses pelayanan administrasi kepada pengguna layanan. Penulis tidak hanya membantu menerima berkas, tetapi juga melakukan pengecekan data, mencocokkan persyaratan administrasi, serta memberikan arahan kepada pengguna layanan terkait dokumen yang perlu dilengkapi. Kegiatan tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib, efektif, dan memudahkan proses pengelolaan administrasi kepegawaian.

Selain memberikan manfaat bagi pelaksanaan pelayanan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran bersama di lingkungan kerja mengenai pentingnya kerja sama, komunikasi, dan ketelitian dalam memberikan layanan administrasi. Seluruh pegawai menunjukkan komitmen untuk terus menjaga kualitas pelayanan melalui pengelolaan dokumen yang lebih tertata serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan guru dan tenaga kependidikan. Kesadaran tersebut menjadi modal penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang profesional dan berkelanjutan.

Hasil pendampingan ini mendapatkan tanggapan positif dari salah satu pegawai UPT Disdikpora Tempuran, yaitu Ibu Muji yang bertugas sebagai bendahara sekaligus pengelola administrasi. Beliau menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama kegiatan berlangsung. Menurut beliau, kehadiran mahasiswa dalam kegiatan pendampingan sangat membantu pelaksanaan pekerjaan administrasi yang cukup padat, terutama dalam proses pengecekan berkas, pengelolaan dokumen, dan pelayanan kepada guru maupun tenaga kependidikan. Beliau juga menyampaikan bahwa kegiatan tersebut memberikan dukungan yang bermanfaat dalam membantu kelancaran pelayanan administrasi di kantor sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan terorganisasi.

Melalui berbagai kegiatan pendampingan yang telah dilaksanakan, tidak hanya terjadi peningkatan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan kepegawaian, tetapi juga tumbuh kesadaran bersama di lingkungan UPT Disdikpora Tempuran mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna layanan. Pegawai semakin memahami bahwa pelayanan administrasi yang baik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan dokumen, tetapi juga oleh sikap tanggap, ketelitian, kerja sama, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Kegiatan pendampingan ini juga turut memperkuat etos kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih tertib, efektif, dan profesional. Melalui interaksi dan kerja sama yang terjalin selama kegiatan berlangsung, tercipta suasana kerja yang saling mendukung dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi guru dan tenaga kependidikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud apabila didukung oleh komitmen bersama untuk terus memperbaiki tata kelola administrasi dan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Selain memberikan manfaat bagi penulis sebagai sarana belajar secara langsung di lingkungan kerja, kegiatan ini juga memperoleh tanggapan positif dari pegawai UPT Disdikpora Tempuran. Salah satu pegawai, yaitu Ibu Muji selaku bendahara sekaligus pengelola administrasi, menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama kegiatan pendampingan berlangsung. Menurut beliau, kehadiran mahasiswa sangat membantu dalam pelaksanaan berbagai pekerjaan administrasi yang cukup padat, mulai dari pengecekan berkas, pengelolaan dokumen, pelayanan administrasi kepegawaian, hingga penataan arsip. Beliau juga menyampaikan bahwa kegiatan pendampingan ini memberikan kontribusi positif dalam membantu kelancaran pelayanan administrasi di kantor sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif, terorganisasi, dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang ada.

Dengan adanya kerja sama yang baik antara mahasiswa dan pegawai, berbagai kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lebih lancar. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan tidak hanya memberikan manfaat selama program berlangsung, tetapi juga menjadi

bagian dari upaya bersama dalam membangun budaya kerja yang profesional, bertanggung jawab, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan di UPT Disdikpora Tempuran.

PENUTUP

Kegiatan pendampingan pelayanan administrasi di UPT Disdikpora Tempuran melalui pendekatan Asset Based Community Development (ABCD) menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi bagi guru dan tenaga kependidikan. Pada tahap discovery, berhasil diidentifikasi berbagai aset yang dimiliki lembaga, baik berupa sarana prasarana administrasi, dokumen kepegawaian, maupun sumber daya manusia yang berpengalaman dalam bidang pelayanan administrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa UPT Disdikpora Tempuran memiliki potensi yang dapat dioptimalkan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.

Pada tahap dream, diperoleh gambaran mengenai harapan pegawai untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih tertib, efektif, efisien, dan mudah diakses oleh pengguna layanan. Harapan tersebut menjadi dasar dalam merancang berbagai upaya perbaikan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan pengelolaan dokumen dan arsip administrasi. Selanjutnya, pada tahap design disusun program pendampingan yang berfokus pada pengelolaan dokumen, pengecekan kelengkapan berkas, pengelompokan arsip, dan penataan administrasi berdasarkan jenis layanan. Perencanaan program dilakukan dengan memanfaatkan aset yang telah tersedia sehingga kegiatan dapat dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan lembaga.

Pada tahap destiny, program pendampingan berhasil diimplementasikan melalui kegiatan pengelolaan administrasi secara langsung bersama pegawai UPT Disdikpora Tempuran. Kegiatan tersebut memberikan dampak berupa meningkatnya keteraturan pengarsipan, kemudahan pencarian dokumen, efektivitas pelayanan administrasi, serta meningkatnya pemahaman pegawai mengenai pentingnya tata kelola administrasi yang sistematis dan profesional. Dengan demikian, pendekatan ABCD terbukti mampu mengoptimalkan aset yang dimiliki lembaga sebagai modal utama dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih berkualitas, efektif, dan berkelanjutan di UPT Disdikpora Tempuran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala UPT Disdikpora Tempuran beserta seluruh pegawai dan tenaga honorer yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan bekerja sama selama proses observasi, pendampingan, hingga penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian. Dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak menjadi faktor penting dalam keberhasilan program pendampingan pelayanan administrasi ini. Semoga hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat bagi UPT Disdikpora Tempuran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi guru dan tenaga kependidikan, serta menjadi salah satu kontribusi nyata dalam mendukung terwujudnya tata kelola layanan pendidikan yang lebih efektif, profesional, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Ananda, D., Thohir, M., & Rusmawati, R. (2022). Efektivitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 1 Hulu Sungai Utara. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 4(1), 114–123. https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.114-123

Astuti, P. D., Mahmud, M., & Bahsoan, A. (2025). Pengaruh sistem administrasi perkantoran terhadap efisiensi kerja pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 12(2), 1288–1300. https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.4593

Azizah, N. N., Ulfatin, N., & Burhanuddin, B. (2024). Bentuk kecermatan dan ketelitian kinerja tenaga administrasi sekolah untuk menunjang keefektifan dan efisiensi kinerja di sekolah menengah atas. JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, 7(4), 480–492. https://doi.org/10.17977/um027v7i42024p480

Haryanto, D., & Hadilinatih, B. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik Unit Layanan Terpadu (ULT) Satu Pintu Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi di DIY. Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik, 6(2), 95–108. https://doi.org/10.30588/jep.v6i2.1390

Iqbal, M. A., & Juhad, M. (2026). Inovasi dalam pelayanan publik: Penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan pemerintah. Jurnal Media Administrasi, 11(1), 113–125. https://doi.org/10.56444/jma.v11i1.3628

Lesfandra, Oktariswan, D., & Mardiana, R. (2022). Pelatihan tertib administrasi pada penyelenggaraan pendidikan PKBM Hasanah di Jakarta Selatan. Jurnal Abdimas Mandiri, 6(2), 80–88. https://doi.org/10.36982/jam.v6i2.2287

Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan layanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan "Sayang Warga" di Balai RW Kelurahan Semolowaru. KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(2), 257–262. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/344

Mansyur, M., & Sumarni, S. (2024). Kompetensi profesional guru. El-Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 10(1), 11–19. https://sys.parahikma.ac.id/journal/index.php/el-idarah/article/view/498

Masnah, Adnan, A. A., & Sellang, K. (2024). Tingkat kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, 10(3), 214–223. https://doi.org/10.56015/gjikplp.v10i3.181

Saputra, I. G. A. A. K. (2023). Kebijakan lesspaper dalam pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 35–41. https://doi.org/10.22225/pi.8.1.2023.35-41

Suriani, I., Mutiara, M., Hafiza, N., & Pasaribu, M. S. (2025). Efektivitas sistem administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Jurnal Penelitian Ilmiah Interdisipliner, 9(12), 479–483.

Wibowo K, T., Saidi, M., Syaputra P, C., Fauzia, N. P., Novria E. S., N. P., Bubuli, F., Pangambil, P., & Djafar, A. P. (2026). Penguatan kompetensi SDM desa dalam tata kelola administrasi digital di Desa Ponding–Ponding Kecamatan Tinangkung Utara. Jurnal Masyarakat Madani Indonesia, 5(1), 408–416. https://doi.org/10.59025/vmd0yj93