

## Increasing the Capacity of Village Officials in Archive Management and Community Services in Patengan Village, Bandung Regency

Rifqi Khairul Arifin<sup>1</sup> , Mona Indrianie<sup>2</sup>

Universitas Pasundan

**Corresponding Author** : Rifqi Khairul Arifin [rifqyarifin88@gmail.com](mailto:rifqyarifin88@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Archive management, Service, Pentengan Village, Bandung Regency

*Received* : 10 June

*Revised* : 10 July

*Accepted*: 25 August

©2023 Arifin, Indrianie : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The function of government is to serve and protect the people. Village apparatus in the Village Government hold a strategic position in serving and protecting the public. Forms of protection can be realized through fast, easy, inexpensive, non-bureaucratic and timely services. One of the efforts to make this happen is related to good archive management and creating orderly administration and excellent service to the community. Some of the problems and obstacles faced by the Patenggang Village Office related to the management of letter filing and community services, namely employees are still not active and understand extensive information systems and there is still a lack of facilities or media for information systems that are made and employees are accustomed to manual archiving in data collection . The aim of this Beginner PkM is to provide media in the Lanna Village to organize all mail archives in an archived manner. Better digital-based administrative management and increased village apartment capabilities and skills. The output of this service is that the participants (village officials) become more open-minded in their thinking about the importance of archival management and excellent service

## Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa dalam Tata Kelola Arsip dan Pelayanan Masyarakat di Desa Patengan Kabupaten Bandung

Rifqi Khairul Arifin<sup>1</sup>, Mona Indrianie<sup>2</sup>

Universitas Pasundan

**Corresponding Author** : Rifqi Khairul Arifin [rifqyarifin88@gmail.com](mailto:rifqyarifin88@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci*: Tata kelola kearsipan, Pelayanan, Desa Pentengan Kabupaten Bandung

*Received* : 10 Juni

*Revised* : 10 Juli

*Accepted*: 25 Agustus

©2023 Arifin, Indrianie : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

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. Beberapa permasalahan dan hambatan yang dihadapi Kantor Desa Patenggang terkait tata kelola pengarsipan surat dan pelayanan masyarakat yaitu pegawai masih belum aktif dan paham akan sistem informasi secara meluas dan masih kurangnya fasilitas atau media untuk sistem informasi yang dibuat serta pegawai terbiasa dengan pengarsipan yang sifatnya manual dalam pendataan. Tujuan PkM Pemula ini adalah untuk memberikan media di Kelurahan Lanna untuk menata seluruh arsip surat secara terarsip. Pengelolaan administrasi yang lebih baik berbasis digital serta meningkatnya kemampuan dan keterampilan apartur desa. Luaran pengabdian ini adalah para peserta (perangkat desa) menjadi lebih terbuka wawasan berpikirnya mengenai pentingnya pengelolaan kearsipan dan pelayanan prima

## PENDAHULUAN

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.

Perangkat Desa di Kelurahan Lanna belum adanya sumber daya manusia yang khusus menangani kearsipan dan minimnya sarana prasarana menjadi permasalahan yang harus segera diatasi. Pengelolaan arsip di Kantor Kelurahan dilakukan oleh aparat desa yang menangani semua pekerjaan yang ada, dengan menggunakan sarana yang sangat terbatas sehingga pekerjaan pengarsipan sering diabaikan dan tidak mendapat perhatian. Hal ini yang menyebabkan terbelenggalnya arsip dan dokumen penting yang ada di kantor desa tersebut. Arsip hanya ditumpuk di atas meja kerja dan di sudut ruang kerja, sehingga pada saat kita membutuhkan akan sangat sulit untuk

menemukannya kembali. Mewujudkan tertib administrasi dan tertib arsip diperlukan adanya aparat desa yang khusus menangani pengelolaan arsip dan sarana pendukung, sehingga arsip dan dokumen penting sebagai bukti pertanggung-jawaban dapat ditata, dikelola, disimpan dan dipelihara dengan baik untuk memudahkan administrasi desa. pengelolaan sebuah arsip meliputi proses penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan arsip serta penyusutan arsip

### **PELAKSAAN DAN METODE**

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

Tahap 1, Perencanaan.

Tahap 2, Pelaksanaan.

Tahap 3, Evaluasi

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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.

Mitra pada program pengabdian masyarakat ini adalah perangkat desa yang ada di kantor Desa Patengan Kecamatan Rancabali Kabupaten Bandung. 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, aparat pemerintah 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

Apalagi Di era digital ini, semua aktivitas mengalami kemajuan ke arah yang serba digital. Salah satunya dalam Memberikan sosialisasi mengenai pentingnya pemahaman pentingnya mempelajari pengelolaan arsip secara digital, memberikan simulasi dalam mempraktekan pengelolaan arsip digital, memberikan pengetahuan langkah-langkah dalam penyimpanan arsip digital.

Dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, tim melakukan wawancara dengan mitra guna mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi mitra dan sasaran yang ingin mitra capai dalam meningkatkan Kemampuan Perangkat Desa Dalam Tata Kelola Kearsipan Dan Pelayanan Masyarakat Di Desa Patengan.

Tim memberikan materi kepada Mitra mengenai Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa Dalam Tata Kelola Kearsipan Dan Pelayanan Masyarakat Di Desa Patengan. Agar Dapat mengelola arsip dengan baik dan benar serta memanfaatkannya sebagai upaya peningkatan pelayanan publik. Dan juga 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 pemberian pelayanan kepada masyarakat semakin baik untuk mewujudkan sebuah pelayanan prima

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

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 pemberian 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.

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah, Saran yang bisa diberikan Melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana kearsipan, Melakukan terobosan

inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (IT) supaya lebih cepat,transparan dan akuntabel.Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan secara berkesinambungan untuk memberikan keamanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam pelayanan. Dan Melakukan deskresi pelayanan agar supaya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wataala, atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya, Kami dapat menyelesaikan laporan Pengabdian kepada Masyarakat melalui kegiatan Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa Dalam Tata Kelola Arsip Dan Pelayanan Masyarakat Di Desa Patengan Kabupaten Bandung.

Pengabdian kepada masyarakat ini merupakan realisasi salah satu Tri Dharma Perguruan tinggi yang dilaksanakan oleh civitas akademika program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Pasundan. Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan untuk kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat
2. P3M Fisip Unpas yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan memfasilitasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat
3. Staf Dosen dan TU Fisip Unpas telah membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.
4. Seluruh civitas akademika Fisip Unpas
5. Masyarakat, khususnya para Pelukis Kampung Jelekong Kabupaten Bandung

Semoga Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dapat memberikan pengetahuan baru serta manfaat bagi UMKM Kampung Lukis Jelekong.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cook,Sarah , (2002) “ Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus” ,Gower Publishing.
- Finch,Lyod (2004) ,”Success as a Cutomer 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
- Panduan Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Edisi XIII, tahun 2020. Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat
- Rosalin, Sovia. 2017. Manajemen Arsip Dinamis. UB Press. Malang.
- Wirawanti, Farida. 2014. Tata Kelola Penyimpanan Arsip dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan. Jurnal JPAP Vol. 2 No. 2 Th. 2014 hal. 1-16