



PEMBENTUKAN STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN LONTIO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEMERINTAHAN

Ade Putra Ode Amame¹, Anastasya Tantri Langewa², Restu Iapatanja³, Moh Fahrul Razak⁴,
 Wildan Zaman⁵, Sahraen Sibay⁶, Haminun Dg. Matorang⁷, La Ode Sabirila Jayalangi⁸,
 Nurul Indah Dalillah⁹, Erwin Nursin¹⁰, Sri Ayu Laali¹¹

^{1,2,3,5,6,7,8,9,10}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
 Universitas Muhammadiyah Luwuk, Indonesia

⁴Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Luwuk, Indonesia

¹¹Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Luwuk, Indonesia

putrohade@gmail.com¹, tantrilangewa@gmail.com², restulapatanja@gmail.com³, fahrulrazak2002@gmail.com⁴,
wildanzaman84@gmail.com⁵, sahraen.sibay@gmail.com⁶, haminunmatorang@gmail.com⁷, laodesabirila38@gmail.com⁸,
nurulindah1700@gmail.com⁹, erwinein1975@gmail.com¹⁰, ayulaaly1089@gmail.com¹¹

Dikumpulkan: 28 Juli 2026; Diterima: 31 Juli 2026; Terbit/Dicetak: 31 Juli 2026

<https://doi.org/10.23960/begawi.v4i2.138>

Keywords: Organizational Structure,
 Public Service, Apparatus
 Performance, Governance

Abstract: *This community service activity aimed to describe the process of establishing the organizational structure of the administrative board in Lontio Village, Nambo District, Banggai Regency, as an effort to improve the quality of public services and the performance of government officials. The method employed was field observation, with data collected through direct observation, discussions, and coordination with the village head and staff. The activity consisted of planning, preparing the organizational structure based on personnel data, and installing the organizational chart in the form of a banner. The results showed that, prior to the establishment of the organizational structure, the division of duties and responsibilities among officials was unclear, resulting in less effective coordination and public service delivery. After the organizational structure was systematically developed, there was a significant improvement in role clarity, workflow, and coordination among administrative units, leading to greater effectiveness and efficiency in government performance. Furthermore, the organizational structure promoted transparency, accountability, and professionalism in village governance. Periodic evaluation is recommended to ensure that the organizational structure remains relevant to community needs and administrative developments.*

Copyright © 2026, Ade Putra Ode Amame, Anastasya tantri langewa, Restu Iapatanja, Moh fahrul razak, Wildan Zaman, Sahraen Sibay, Haminun Dg. Matorang, La Ode Sabirila Jayalangi, Nurul Indah Dalillah, Erwin Nursin, Sri Ayu Laali

***Corresponding author:**

Ade Putra Ode Amame
 Jl. KH Ahmad Dahlan, Baru, Luwuk,
 Kabupaten Banggai, Sulawesi Tengah
 Email: putrohade@gmail.com

Abstrak: Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pembentukan struktur pengurus di Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo, Kabupaten Banggai sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur pemerintahan. Metode yang digunakan adalah observasi lapangan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, diskusi, dan koordinasi bersama kepala kelurahan serta staf. Pelaksanaan kegiatan meliputi tahap perencanaan, penyusunan struktur organisasi berdasarkan data aparatur, hingga pemasangan struktur dalam bentuk spanduk. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebelum pembentukan struktur organisasi, pembagian tugas dan fungsi aparatur belum jelas sehingga koordinasi dan pelayanan publik kurang optimal. Setelah struktur organisasi disusun secara sistematis, terjadi peningkatan kejelasan tugas, alur kerja, dan koordinasi antarbagian yang berdampak pada meningkatnya efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur. Selain itu, struktur organisasi mendukung terwujudnya transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Evaluasi secara berkala diperlukan agar struktur organisasi tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan pemerintahan.

PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat di tingkat lokal. Sebagai ujung tombak pemerintahan, kelurahan dituntut untuk mampu menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, diperlukan adanya struktur organisasi kelurahan yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Struktur organisasi ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap aparat kelurahan, sehingga tercipta koordinasi yang baik dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Struktur organisasi adalah formal konfigurasi antara individu dan kelompok mengenai alokasi tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam organisasi (Greenberg dan Baron, 2011:548). Struktur organisasi dalam hal ini menggambarkan hubungan formal yang relative bersifat permanen diantara orang-orang atau bagian didalam organisasi (Lyndia Yoslin Damanik, 2018).

Struktur organisasi merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berfungsi sebagai pedoman pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap aparat. Organisasi yang memiliki struktur yang jelas akan mampu menjalankan fungsi pelayanan secara lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Sebaliknya, ketidakjelasan struktur organisasi dapat menyebabkan tumpang tindih pekerjaan, lemahnya koordinasi, dan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan struktur organisasi yang informatif dan mudah dipahami menjadi kebutuhan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk kepastian tersebut adalah tersedianya informasi mengenai pejabat atau aparat yang bertanggung jawab terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Struktur Organisasi dapat didefinisikan sebagai polah hubungan di antara posisi-posisi dalam organisasi dan antara anggota-anggota dalam organisasi. Struktur Organisasi adalah suatu gambaran yang menjelaskan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, kedudukan, jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah, tanggung jawab, rentang kendali serta sistem pimpinan organisasi. Sementara itu, deskripsi pekerjaan merupakan informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, hubungan pekerjaan dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam suatu organisasi (Permatasari & Sari, 2025).

Selain sebagai alat pengaturan kerja, struktur organisasi kelurahan juga berfungsi sebagai sarana komunikasi internal dalam pemerintahan. Setiap pegawai dapat mengetahui posisi, peran, serta hubungan kerja dengan bagian lainnya. Dengan demikian, proses koordinasi dan pengambilan keputusan dapat berjalan lebih baik. Struktur organisasi juga mempermudah pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas setiap bagian (Permatasari & Sari, 2025).

Pembuatan struktur organisasi tidak hanya sekadar menyusun bagan jabatan, tetapi juga mempertimbangkan efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan. Penyusunan struktur organisasi harus memperhatikan jumlah pegawai, beban kerja, kondisi wilayah, serta kebutuhan pelayanan masyarakat setempat. Oleh karena itu, proses penyusunannya perlu dilakukan secara cermat agar mampu mendukung terciptanya pemerintahan kelurahan yang baik (Wahjono, 2022).

Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang jelas sehingga memudahkan dalam proses penilaian kinerja. Pimpinan dapat menilai sejauh mana tugas telah dilaksanakan dan melakukan perbaikan apabila terdapat kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program kerja. Dengan demikian, pengelolaan pemerintahan menjadi lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang harus dilaksanakan secara optimal, efektif, dan efisien. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sistem pelayanan yang terstruktur dan terorganisir dengan baik.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya struktur organisasi yang jelas, sehingga setiap aparat memiliki pembagian tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang terarah. Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan berbagai permasalahan, seperti kurang jelasnya pembagian tugas, tumpang tindih pekerjaan, serta lemahnya koordinasi antar aparat. Hal tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya kinerja aparat dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo, Kabupaten Banggai, juga menghadapi kondisi serupa, di mana belum adanya struktur pengurus yang tertata secara sistematis menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan tugas pemerintahan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya pembentukan struktur pengurus yang jelas dan terorganisir sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kinerja aparat dan kualitas pelayanan publik. Pembentukan struktur organisasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan koordinasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya struktur yang baik,

diharapkan setiap aparaturnya dapat bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan proses pembentukan struktur pengurus di Kelurahan Lontio serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan pelayanan dan kinerja pemerintahan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi di kelurahan dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan bidang di lapangan pada Kantor Lurah (Aulia & Sahuri, 2013). Tujuan pembentukan struktur pengurus di Kelurahan Lontio adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kinerja aparaturnya pemerintahan di tingkat kelurahan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan, diharapkan tercipta tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Selain itu, pembentukan struktur ini bertujuan untuk memperjelas pembagian tugas dan fungsi setiap aparaturnya agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan serta mampu mengatasi berbagai kendala yang selama ini dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat. Melalui struktur yang tertata dengan baik, koordinasi dan kerja sama antar aparaturnya juga dapat ditingkatkan sehingga pelayanan menjadi lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan pembentukan struktur pengurus di Kelurahan Lontio adalah metode observasi lapangan (Amane & Laali, 2022); (Rahman et al., 2022). Metode ini dipilih untuk menggambarkan secara langsung kondisi organisasi kelurahan serta proses pembentukan struktur pengurus berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan (Kamaruddin et al., 2023); (Subakti et al., 2023); (Muslimin et al., 2023). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan diskusi langsung dengan kepala kelurahan, staf kelurahan, serta mahasiswa magang yang terlibat dalam kegiatan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Wajdi et al., 2024); (Arifin et al., 2024); (Arifin et al., 2024). Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran mengenai kebutuhan pembentukan struktur organisasi serta manfaatnya terhadap pelayanan publik di Kelurahan Lontio.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan	kegiatan	Metode	Materi
Observasi	Melakukan observasi di kantor kelurahan lontio, kecamatan nambo	Diskusi dengan staf kelurahan	Mengetahui secara langsung bagaimana proses pelayanan di dalam kantor kelurahan lontio kecamatan Nambo
Koordinasi	Melakukan koordinasi Bersama staf kelurahan terkait pembuatan struktur organisasi	Diskusi dengan staf kelurahan	Pembahasan terkait pembuatan struktur organisasi, mulai dari pencatatan nama- nama staf kelurahan beserta tugas dan fungsinya
Pelaksanaan	Melaksanakan pencetakan spanduk struktur organisasi dan pemasangan struktur organisasi	Diskusi dengan staf kelurahan	Melakukan pemasangan spanduk struktur organisasi di kantor kelurahan guna memperjelas alur kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur organisasi kelurahan berdasarkan peraturan daerah nomor 17 tahun 2008 adalah suatu rangka yang mewujudkan suatu pola tetap dari hubungan antar kedudukan dan peranan dalam suatu lingkungan kerja sama. Struktur organisasi Kelurahan lontio berbentuk Struktur Garis dan Staff. Struktur organisasi ini merupakan struktur organisasi gabungan (Aulia & Sahuri, 2013). Proses pembentukan struktur pengurus ini diawali dengan tahap perencanaan yang melibatkan diskusi bersama antara mahasiswa dengan pihak kelurahan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap kondisi organisasi yang sudah ada, termasuk pembagian tugas, fungsi, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil diskusi tersebut, ditemukan bahwa masih terdapat pembagian tugas yang belum optimal serta kurangnya kejelasan peran masing-masing aparat kelurahan (Aliyya & Utami, 2023).

Selanjutnya, dilakukan koordinasi dengan Lurah dan staf Kelurahan Lontio guna membahas rancangan struktur organisasi yang lebih efektif. Dalam proses ini, disusun pembagian tugas yang lebih terarah berdasarkan fungsi masing-masing, seperti bagian pelayanan administrasi, bagian pemerintahan, bagian kesejahteraan

masyarakat, dan bagian umum. Penyusunan struktur ini bertujuan untuk memperjelas alur kerja, meningkatkan koordinasi antar aparat, serta meminimalisir tumpang tindih tugas. Struktur organisasi yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan menjadi dasar utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ir. Agustina Shinta, 2011).

Dengan terbentuknya struktur pengurus yang baru, diharapkan setiap aparat kelurahan dapat bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi yang lebih cepat, tepat, dan transparan. Selain itu, kinerja pemerintahan juga menjadi lebih terarah karena adanya sistem kerja yang terorganisir dengan baik. Pembentukan struktur ini juga mendukung terciptanya akuntabilitas dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Lontio

Semakin besar struktur organisasi maka sistem informasi yang didapat juga semakin kompleks, selain itu kontrol dalam struktur organisasi juga mempengaruhi sistem informasi. Didalam Baitulmaal Wattamwil (BMT) memiliki pengelompokkan karyawan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya berarti tujuan dari pembentukan struktur organisasi terpenuhi. Tujuan pembentukan struktur organisasi menurut Jones (2007) tujuan utama dari struktur organisasi adalah untuk mengendalikan dan mengkoordinasikan tindakan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu Baitulmaal Wattamwil (BMT) juga melakukan pembagian wewenang secara desentralisasi. Pengambilan keputusan yang terkait dengan pekerjaan dan tanggung jawab karyawan tetap dipegang oleh pimpinan. Karyawan diberikan keleluasaan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan dan tugas yang dilakukannya (Lyndia Yoslin Damanik, 2018).

Pembentukan struktur organisasi di Kelurahan Lontio memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Struktur organisasi yang dipasang pada area pelayanan memudahkan masyarakat mengetahui tugas dan fungsi masing-masing aparat kelurahan. Dengan demikian, masyarakat dapat langsung menghubungi atau menemui aparat yang berwenang sesuai kebutuhan pelayanan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kelurahan, sebelum adanya struktur organisasi yang dipasang secara terbuka, masyarakat sering mengalami kebingungan dalam menentukan pejabat atau staf yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tertentu. Setelah struktur organisasi tersedia, masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan dan mengetahui pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori organisasi yang dikemukakan Wahjono (2022), bahwa struktur organisasi berfungsi sebagai mekanisme koordinasi yang mengatur hubungan kerja antar anggota organisasi. Struktur organisasi yang jelas akan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas sekaligus memperkuat koordinasi internal organisasi. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, struktur organisasi juga membantu aparat kelurahan dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah. Setiap pegawai memiliki pemahaman yang jelas mengenai posisi, tugas pokok, dan tanggung jawabnya sehingga potensi terjadinya tumpang tindih pekerjaan dapat diminimalisasi. Kondisi ini berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pemerintahan dan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

a) Observasi Kegiatan



Gambar 1. Observasi dengan staf kelurahan Lontio, Kabupaten Banggai

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Kegiatan observasi pembentukan struktur pengurus di Kelurahan Lontio dilaksanakan pada tanggal 27 April di Kantor Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo. Kegiatan ini diawali dengan diskusi yang melibatkan mahasiswa magang, Kepala Kelurahan, dan staf kelurahan untuk mengidentifikasi kebutuhan organisasi, mengevaluasi struktur kepengurusan yang telah ada, serta menghimpun masukan terkait penyusunan struktur

pengurus yang lebih efektif. Hasil observasi menunjukkan perlunya penataan kembali struktur kepengurusan agar pembagian tugas, fungsi, dan tanggung jawab setiap unsur organisasi menjadi lebih jelas sehingga dapat mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

b) Koordinasi Kegiatan

Kegiatan koordinasi dilaksanakan pada tanggal 29 April 2026 di Kantor Kelurahan Lontio. Kegiatan ini merupakan tahapan penting dalam proses pembentukan struktur pengurus guna memastikan tersusunnya kepengurusan yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Koordinasi dilakukan melalui diskusi bersama antara mahasiswa magang, Kepala Kelurahan, dan staf kelurahan untuk menyepakati susunan kepengurusan, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta mekanisme kerja yang akan diterapkan. Melalui kegiatan ini diharapkan struktur pengurus yang terbentuk mampu mendukung efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan, meningkatkan koordinasi antarperangkat kelurahan, serta memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. Koordinasi bersama lurah lontio,
Sumber dokumentasi penulis, 2026

c) Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Pembentukan Struktur Pengurus Kelurahan Lontio untuk Meningkatkan Pelayanan dan Kinerja Pemerintahan Masyarakat dilaksanakan selama tiga hari, yaitu pada tanggal 4 sampai dengan 6, bertempat di Kantor Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo. Kegiatan ini dilakukan secara bertahap dan sistematis dengan melibatkan mahasiswa magang serta aparat kelurahan. Pada tanggal 4, kegiatan diawali dengan pencatatan nama-nama staf kelurahan. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi seluruh aparatur yang akan dimasukkan dalam struktur organisasi. Proses pendataan dilakukan secara teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam penempatan jabatan serta untuk memastikan bahwa seluruh staf memiliki peran yang jelas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya, pada tanggal 5 dilakukan proses pendesainan struktur organisasi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya, disusunlah bagan struktur organisasi yang sistematis dan mudah dipahami. Dalam tahap ini, penempatan posisi jabatan disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing staf, sehingga dapat menciptakan pembagian kerja yang lebih efektif dan efisien. Desain yang dibuat juga mempertimbangkan aspek kerapian dan kejelasan informasi agar dapat dibaca dengan mudah oleh masyarakat.

Pada tanggal 6, dilakukan pemasangan spanduk struktur organisasi di Kantor Kelurahan Lontio. Pemasangan ini bertujuan agar struktur organisasi dapat diketahui oleh seluruh aparat kelurahan maupun masyarakat. Dengan adanya tampilan struktur organisasi yang jelas, diharapkan dapat meningkatkan transparansi, memudahkan koordinasi, serta memperjelas alur pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana. Hasil dari kegiatan ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kinerja aparatur kelurahan serta kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lontio.

Dampak kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terlihat dari meningkatnya efektivitas tata kelola kelembagaan di tingkat kelurahan. Aparatur memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kedudukan, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing sehingga pelaksanaan tugas menjadi lebih terarah dan akuntabel. Di sisi lain, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi mengenai struktur organisasi dan alur pelayanan, yang berdampak pada meningkatnya transparansi, kemudahan memperoleh layanan administrasi, serta tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan luaran berupa struktur organisasi yang terdokumentasi dan terpasang secara permanen, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kualitas pelayanan

publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan kelurahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.



Gambar 3. Pelaksanaan pencatatan nama-nama staf dan Pemasangan struktur organisasi kelurahan lontio

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, pembentukan struktur organisasi di Kelurahan Lontio berhasil mendukung peningkatan pelayanan publik dan kinerja pemerintahan kelurahan. Struktur organisasi yang disusun dan dipasang secara terbuka memberikan kejelasan mengenai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab aparatur sehingga memperkuat koordinasi kerja dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan. Selain itu, keberadaan struktur organisasi memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai aparatur yang bertanggung jawab pada setiap bidang pelayanan. Dengan demikian, struktur organisasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja internal, tetapi juga sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan capaian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dikembangkan melalui beberapa program lanjutan. Pertama, pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap jenis layanan administrasi kelurahan agar tugas dan mekanisme pelayanan berjalan lebih terstandar. Kedua, pengembangan sistem administrasi dan pelayanan berbasis digital, seperti penyediaan informasi layanan melalui media sosial atau website kelurahan, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi secara lebih cepat dan mudah. Ketiga, pelaksanaan pelatihan peningkatan kapasitas aparatur kelurahan yang mencakup pelayanan prima, komunikasi publik, pengelolaan administrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keempat, pendampingan penyusunan dokumen tata kelola kelembagaan, seperti uraian tugas (job description), peta proses bisnis, dan indikator kinerja aparatur untuk memperkuat efektivitas organisasi. Kelima, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai instrumen evaluasi kualitas pelayanan publik dan dasar penyusunan program perbaikan layanan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lurah Kelurahan Lontio beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dan kerja sama selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan, masukan, dan pendampingan selama proses kegiatan hingga penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa yang telah berpartisipasi dan membantu pelaksanaan program sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

REFERENSI

Aliyya, N. S., & Utami, H. D. (2023). Pembentukan Struktur Fungsi Organisasi Unit Kearsipan di Lingkungan Perguruan Tinggi : Studi pada Institut Seni Budaya Indonesia Bandung. *Repository Universitas Terbuka*, 1–16.

- Amane, A. P. O., & Laali, S. A. (2022). *Metode Penelitian* (Lasaudin (ed.); Pertama). Insan Cendekia Mandiri.
- Arifin, Z., Amane, A. P. O., Khoiri, M., Maemunah, Faroh, M. N., Suprianto, Lesmana, T. W. I., Rustandi, Angkasa, H., & Huda, M. N. (2024). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In M. N. Faroh (Ed.), CV. Ayrada Mandiri.
- Aulia, F., & Sahuri, C. (2013). Pelaksanaan Tupoksi Organisasi Kelurahan. *administrasi Pembangunan*, 2(1), 1–6.
- Ir. Agustina Shinta, M. P. (2011). Nolimplementasi Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.31289/jap.v1i1.927>
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., Zulkifli, Amane, A. P. O., Nasarudin, Samad, M. A., & Haerudin. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (D. P. Sari (ed.); Pertama). Global Eksekutif Teknologi.
- Lyndia Yoslin Damanik. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dengan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Variabel. *Jurnal Profita Vol.11.*, 11(2012), 1–19. <https://doi.org/10.22441/profita.v11.01.009>
- Muslimin, D., Majid, M. N., Effendi, N. I., Simarmata, N., Ristiyana, R., Langelo, W., Safitri, T. A., Seto, A. A., Sunariyanto, Amane, A. P. O., Indriyati, R., Sulistiyani, Triwijayati, A., Hadawiah, & Januarsari, Y. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In N. Mayasari (Ed.), *Global Eksekutif Teknologi* (Pertama).
- Permatasari, B. I., & Sari, M. R. (2025). Penguatan SDM UMKM Keripik Singkong AKONG - Cibodas Melalui Pembentukan Struktur Organisasi dan Penyusunan Deskripsi Pekerjaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 1–12. <https://doi.org/10.70609/i-com.v5i4.8407>
- Rahman, A., Sari, N. M. W., Fitriani, Sugiarto, M., Sattar, Abidin, Z., Irwanto, Nugroho, A. P., Indriana, Ladjin, N., Haryanto, E., Amane, A. P. O., Ahmadin, & Alaslan, A. (2022). *Metode Penelitian Ilmu Sosial* (A. Masrurroh (ed.); Pertama). Widina Media Utama.
- Subakti, H., Hurit, R. U., Eni, G. D., Yufrinalis, M., Maria, S. K., Adwiah, R., Syamil, A., Mbari, M. A. F., Putra, S. H. J., Solapari, N., Musriati, T., & Amane, A. P. O. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (S. Bahri (ed.); Pertama). Media Sains Indonesia.
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur organisasi*. In book: *Perilaku Organisasi, di era revolusi industri 4.0 (pp.16-29)*. Rajagrafindo.
- Wajdi, F., Atiningsih, S., Sinurat, J., Agustina, E. B., Ridhasyah, R., Lidyawati, Hozairi, Amane, A. P. O., Hantono, Jumiati, E., Suprpto, F. M., Rijal, K., Ginting, R., & The, H. Y. (2024). Metodologi Penelitian & Analisis Data Komprehensif. In E. Damayanti (Ed.), *Widina Media Utama* (Pertama).