

Peningkatan Keterampilan Administrasi Perkantoran Dasar bagi Lulusan Sekolah Menengah Atas

Irma Nur Afidah¹, Ahmad Habiburrohman Aksa², & Latifah Nuraini³
^{1,2,3}Institut Pesantren Mathali'ul Falah Pati

Email: ¹irmanurafidah@ipmafa.ac.id, ²ahmadhabiburrohmanaksa@ipmafa.ac.id,
³latifah@ipmafa.ac.id

Abstract

This service aims to provide provisions and insights in basic administrative science so that young people in Jugo Village, Donorojo District, high school / vocational / MA graduates who do not continue their education to college can communicate and receive guests. The method of implementation in this service is to make observations, determine the targets and targets of service, conduct socialization, carry out basic office administration training, and conduct follow-up and evaluation. The targets in this service are high school / vocational / MA graduates who do not continue their education to college. The results in this service are (1) the material provided in the training includes how to call and receive guests properly according to office standards, and (2) 70% of the training participants get new knowledge related to the knowledge that has been given and can equip them in everyday life and the world of work. Evaluation was carried out using interviews and questionnaires. As for the sustainability in this activity, monitoring is carried out by pengabdian to determine the right further training to be carried out so as to obtain results and benefits in service.

Keywords: Administrative Training; Office Administration; High School Graduates

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk memberikan bekal dan wawasan dalam ilmu administrasi secara dasar agar pemuda-pemuda yang ada di Desa Jugo Kecamatan Donorojo lulusan SMA/SMK/MA yang tidak melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dalam berkomunikasi dan menerima tamu. Metode pelaksanaan dalam pengabdian ini adalah melakukan observasi, menentukan sasaran dan target pengabdian, melakukan sosialisasi, melaksanakan pelatihan administrasi perkantoran dasar, serta melakukan tindak lanjut dan evaluasi. Sasaran dalam pengabdian ini adalah lulusan SMA/SMK/MA yang tidak melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Hasil dalam pengabdian ini yakni (1) materi yang diberikan dalam pelatihan mencakup bagaimana bertelepon dan menerima tamu dengan baik sesuai dengan standar perkantoran, dan (2) 70% peserta pelatihan mendapatkan pengetahuan baru terkait dengan ilmu yang telah diberikan dan dapat membekali mereka dalam kehidupan sehari-hari maupun dunia kerja. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan wawancara dan angket. Adapun keberlanjutan dalam kegiatan ini dilakukan monitoring oleh pengabdian untuk menentukan pelatihan lanjutan yang tepat untuk dilakukan sehingga memperoleh hasil dan manfaat dalam pengabdian.

Kata Kunci: Pelatihan Administrasi; Administrasi Perkantoran; Lulusan Sekolah Menengah Atas



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

A. Pendahuluan

Generasi muda menjadi salah satu tumpuan yang harus memiliki etika yang unggul dan kompetitif agar dapat memperbaiki dan mengembangkan karakter dan budaya bangsa. Maka, pemuda-pemudi tersebut harus dibekali berbagai kemampuan, baik secara *softskill* maupun *hardskill* (Harun et al., 2019). Kemampuan *softskill* membentuk seseorang agar memiliki kepribadian yang santun dan berakhlak baik dalam dunia kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan kemampuan *hardskill* adalah ilmu dan pengetahuan seseorang yang diperoleh dalam pembelajaran secara akademis.

Teknologi dapat menjadi alat yang dapat membantu alat administrasi, baik administrasi bidang pendidikan ataupun perkantoran. Lebih spesifik lagi, teknologi yang dipakai dalam administrasi ini adalah teknologi informasi. Teknologi informasi membantu administrator dengan menggunakan berbagai aplikasi, seperti *Word processor* ataupun kebutuhan wajib tingkat dasar lainnya, misalnya *spreadsheet* (Manongga, 2021). Berdasarkan urgensi tersebut, maka kemampuan manusia dalam mengoperasikan teknologi harus selalu diperbaiki dan dipelajari secara mendalam.

Ilmu administrasi menjadi salah satu ilmu yang penting, bahkan tidak hanya dibutuhkan oleh para pekerja kantor saja, tetapi generasi muda lulusan SMA/MA/SMK juga harus memiliki kemampuan tersebut agar dapat digunakan dalam masyarakat ataupun pada kepentingan pribadi. Administrasi perkantoran (*Pelatihan Administrasi.Pdf*, n.d.) penyimpanan dokumen sehingga dokumen tidak berceceran dan mudah ditemukan saat dibutuhkan (Utami, 2021). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap individu harus memiliki bekal ilmu administrasi dasar yang dilakukan dalam pengabdian ini.

Desa Jugo merupakan desa kecil di Kecamatan Donorojo Kabupaten Jepara yang terdiri dari 8 RT dan 2 Dukuh. Desa ini bisa dikatakan agak terpencil karena letaknya yang berada dibalik pegunungan. Oleh karena itu, di desa ini sebagian penduduknya yang memilih untuk pergi dari desa atau disebut dengan merantau dan sebagian warga yang lain tetap memilih untuk tetap tinggal dan mencari pekerjaan di sekitar desa. Mereka memilih merantau karena banyak dari warga di desa ini yang memilih bekerja setelah lulus dari jenjang SMA/SMK/MA. Padahal di era yang penuh tantangan ini, pendidikan merupakan salah satu unsur yang sangat penting.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh tim pengabdian dengan para prkatikan pada tanggal 16 Juli 2022, terdapat temuan oleh tim pengabdian yakni

terdapat sekitar 50% lulusan SMA/SMK/MA Desa Jugo tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi. Mereka memilih untuk langsung mencari pekerjaan, baik di Jugo sendiri atau pergi merantau. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan yang diberikan kepada warga desa Jugo usia lulusan SMA/SMK/MA tersebut agar mereka setidaknya memiliki bekal untuk mencari pekerjaan. Kenyataan tersebut dilihat karena banyaknya pemuda-pemudi lulusan Sekolah Menengah Atas yang tidak mendapatkan pekerjaan yang layak dan pada akhirnya memilih mencari pekerjaan di luar desa. Di Desa Jugo dibutuhkan suatu keahlian untuk mengasah keterampilan para pemuda lulusan SMA/MA/SMK yang menjadi urgensi dan kebutuhan dalam pengabdian ini. Salah satu pelatihan yang sesuai adalah pelatihan administrasi perkantoran dasar. Sasaran utama dalam penelitian ini adalah lulusan SMA/SMK/MA yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi

Pelatihan merupakan proses yang sistematis guna mengidentifikasi kesenjangan antara sasaran dengan diskrepansi/kesenjangan yang terjadi dalam suatu keadaan tertentu (Ratna melalui Rahmiyati, 2019). Maka pelatihan di Desa Jugo bagi lulusan SMA/SMK/MA perlu untuk dilakukan. Adapun pelatihan yang dilakukan merupakan pelatihan sumber daya manusia guna menunjang kompetensi manusia baik yang telah dimiliki ataupun yang belum dimiliki sekalipun. Pelatihan sumber daya manusia menjadi kebutuhan bagi setiap orang atau organisasi, karena pembekalan menjadi salah satu penunjang keberhasilan manusia (Elfiranto, 2016).

Pelatihan administrasi perkantoran dasar memberikan peserta mampu melakukan panggilan telepon sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam kantor, mampu menerima tamu dengan ramah dan santun, mulai dari menyapa, memberikan bantuan yang dibutuhkan, serta memfasilitasi yang diperlukan. Dengan adanya pengetahuan tersebut, maka pelatihan dapat memberikan ilmu baru terkait keadministrasian dalam bidang bertelepon dan menerima tamu baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Desa Jugo yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan agar tetap bisa cakap teknologi bagian administrasi.

Pengabdian terdahulu yang mendukung pengabdian ini adalah pengabdian oleh Setiawan dkk (Setiawan et al., 2020) dengan judul Pelatihan Komputer dan Administrasi Perkantoran di Desa Pandanglandung Kabupaten Malang. Pengabdian ini memberikan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan pengoperasian komputer dan administrasi perkantoran bagi perangkat desa dan masyarakat.

Pelatihan ini diperlukan guna memperbaiki mutu perangkat desa dan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan administrasi dan ilmu komputer.

Pengabdian lain berjudul Pelatihan Administrasi Perkantoran dan Tata Kelola Kearsipan di Desa Wangunharja Kecamatan Lembang oleh Anggraeni, dkk (Anggraeni et al., 2020). Pengabdian ini memberikan pelatihan kepada perangkat desa untuk menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran agar dapat mengelola arsip desa secara baik dan benar, membekali kemampuan, dan keterampilan perangkat desa untuk mengelola arsip sebagai upaya peningkatan pelayanan publik.

Pengabdian lain yang relevan dengan pengabdian ini adalah dari Fadilla, dkk (Fadilla & Nofiansyah, 2021) tentang Pelatihan Administrasi Perkantoran bagi Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM. Pengabdian ini memberikan fasilitas kepada mahasiswa Perbankan Syariah semester 5 yang tidak magang di lembaga keuangan bank dikarenakan covid 19, sehingga mahasiswa yang dihasilkan tetap mampu memahami bagaimana administrasi perkantoran di bank walaupun secara tidak langsung. Pelatihan ini juga memberikan kontribusi terkait bagaimana akreditasi di suatu lembaga dan bagaimana cara menyusun administrasi yang dibutuhkan dalam akreditasi tersebut.

Pengabdian selanjutnya yakni pengabdian tentang Pelatihan Pengolahan Data Administrasi Perkantoran bagi Tenaga Kesehatan di Puskesmas Selindung Kota Pangkalpinang oleh (Mayasari et al., 2021). Pengabdian ini memberikan pelatihan bagi para tenaga kesehatan terkait dengan word processing, excel, dan power point presentation yang menjadi aplikasi dasar dalam administrasi perkantoran. Harapannya setelah pelatihan ini yaitu peserta mampu mengolah administrasi secara lebih mudah, cepat, dan tepat, serta mampu menghasilkan laporan dalam membantu proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan uraian hasil yang telah dipaparkan, maka pengabdian dalam bentuk pelatihan administrasi perkantoran perlu dilakukan guna meningkatkan sumber daya manusia secara umum, dan meningkatkan kualitas pemuda-pemudi lulusan SMA/SMK/MA Desa Jugo yang tidak melanjutkan ke perguruan tinggi agar memiliki bekal administrasi secara khusus. Dampak yang dirasakan oleh pemuda terhadap pelatihan ini juga merasakan adanya manfaat yang baik dan terbuka mengingat ilmu administrasi dasar tidak hanya dapat diaplikasikan dalam perkantoran saja, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari.

Target capaian dalam pengabdian ini adalah 70% dari 10 peserta pelatihan mampu memiliki pengetahuan terkait administrasi perkantoran dasar baik dalam aspek bagaimana bertemu dengan tamu, membuat surat, mengirim email, dan bertelepon dengan baik dan sesuai dengan standar perkantoran. Adapun tujuan dalam pengabdian ini adalah untuk memberikan bekal dan wawasan dalam ilmu administrasi secara dasar agar pemuda-pemuda lulusan SMA/SMK/MA Desa Jugo Kecamatan Donorojo yang tidak melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dalam bertelepon maupun menerima tamu. Adapun manfaat dalam pengabdian yakni para peserta dapat memiliki wawasan yang lebih dari sebelum mendapatkan pelatihan, dan dapat mengaplikasikan ilmunya tersebut.

B. Metode Pengabdian

Sasaran pengabdian ini adalah seluruh lulusan SMA/SMK/MA yang berada di Desa Jugo. Adapun teknik yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan pelatihan yakni dengan melakukan wawancara kepada peserta yang mengikuti pelatihan ini. Sedangkan alat ukur untuk mengukur pengabdian ini yakni dengan menggunakan wawancara mendalam dan dibantu dengan angket. Dalam pengabdian ini menggunakan pendekatan klasikal dengan memberikan pelatihan administrasi perkantoran dasar. Pelatihan dilaksanakan dengan memberikan materi terkait menerima dan melakukan panggilan telepon, menerima dan melayani tamu secara profesional di kantor, serta mempraktikkan secara langsung materi-materi tersebut.

Mitra dalam pengabdian ini adalah para pemuda Karangtaruna Desa Jugo, dimana Karangtaruna ini sudah sekitar 5 tahun tidak berjalan dengan baik, sehingga mereka ingin menghidupkan program kembali agar kegiatan Karangtaruna bisa terus berjalan dan bermanfaat bagi warga Desa Jugo, terutama bagi para pemuda-pemuda Desa ini. Adapun pemuda Karangtaruna yang mengikuti pelatihan ini berjumlah 15 orang. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah (1) melakukan observasi; (2) menentukan jenis pelatihan dan sasaran; (3) sosialisasi; (4) pelaksanaan pendampingan, dan (5) evaluasi dan tindak lanjut. Observasi dilakukan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat desa Jugo, kemudian menentukan jenis pelatihan dan sasaran yang dituju, memberikan sosialisasi kepada para pemuda Karangtaruna Desa Jugo terkait deskripsi dan waktu pelatihan, dan melakukan pelatihan. Kemudian langkah selanjutnya yaitu melakukan tindak lanjut dan evaluasi pelatihan. Tindak lanjut dilakukan dengan memberikan beberapa latihan terkait materi yang sudah diberikan, sedangkan evaluasi dilakukan dengan

memberikan beberapa pertanyaan terkait pelatihan dan materi yang sudah dilakukan sehingga kekurangan yang dilakukan dalam pengabdian agar semakin dapat dilaksanakan dengan baik.

C. Hasil dan Pembahasan

Program pelatihan dalam pengabdian ini dilakukan dengan berbagai langkah sesuai dengan metode pelaksanaan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan observasi kepada mitra yakni Pemerintah Desa Jugo terkait dengan kebutuhan pelatihan yang diperlukan dalam pengabdian ini. Hasil observasi yang diperoleh yakni terdapat banyak lulusan SMA/SMK/MA yang tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi. Padahal di zaman sekarang yang penuh tantangan ini diperlukan adanya keahlian tertentu agar lulusan tersebut dapat memperoleh pekerjaan yang layak. Sehingga pada langkah kedua yakni menentukan jenis dan sasaran yang dituju adalah mengadakan pelatihan administrasi perkantoran kepada para lulusan SMA/SMK/MA tersebut memiliki keahlian lain dalam suatu bidang tertentu..

Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memberikan sosialisasi terkait materi, waktu, dan tempat dalam pengabdian. Materi yang diberikan dalam pengabdian ini yakni tentang keadministrasian secara umum, bagaimana administrasi dasar yang diperlukan dalam perkantoran yang meliputi membuat panggilan telepon dan menerima tamu, serta bagaimana aplikasi secara langsung dalam dunia perkantoran. Adapun pelatihan dilaksanakan pada hari Sabtu, 20 Juli 2022 di Gedung Serbaguna Desa Jugo Kecamatan Donorojo Kabupaten Jepara dengan jumlah peserta 10 orang.

Sesuai dengan rencana awal, pelatihan dilakukan tepat waktu. Dalam pelatihan ini tim pengabdian dibantu oleh instruktur *Junior Administrative Assistance* dari BLKK Ma'had Jami'ah Mathali'ul Falah, yang mana telah mendapatkan pelatihan secara intensif dan mendalam, serta dan memiliki sertifikat kependidikan tersebut. Pelatihan ini menggunakan dua bahasa sekaligus, yakni Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia agar peserta pelatihan mulai terbiasa dengan kedua bahasa. Adapun materi pertama yang diberikan adalah bagaimana mengatasi kesulitan dalam bertelepon secara umum karena terkadang tanpa dibekali ilmu, seorang administrasi junior akan merasa kesulitan dan gugup dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang ada, seperti kesalahan dalam menghadapi pengaduan pelanggan, mendapat telepon salah sambung, ataupun tiba-tiba dimarahi atasan atas suatu

kesalahan tertentu. Materi selanjutnya yang diberikan adalah mengetahui bagaimana berbicara secara profesional dalam telepon, yakni menjawab telepon, menyambungkan telepon, mengatasi kesulitan bertelepon, serta bagaimana membuat panggilan telepon.



Gambar 1. Materi Berbicara dalam Telepon

Materi selanjutnya yang disampaikan adalah yakni menjawab telepon (*answering the phone*). Dalam hal ini seorang administrator harus menyediakan kertas, menjawab telepon sesegera mungkin, dan memberikan identitas diri dan nama perusahaan tempat bernaung. Selain itu, administrator juga harus mampu memberikan pelayanan yang cakap kepada penelepon. Kemudian materi lain yang diberikan dalam pelatihan ini yakni melakukan sambungan telepon. Langkah yang harus dilakukan adalah memastikan siapa orang yang dituju, meminta untuk menunggu sebentar, memperhatikan intonasi dan bahasa (formal, semi formal, atau nonformal) yang digunakan, meminta identitas penelepon agar administrator dapat memanggil nama penelepon supaya terlihat lebih sopan, serta memastikan penelepon agar mematikan telepon terlebih dahulu selama beberapa menit kemudian menelepon kembali. Jika administrator mengalami kesulitan dalam bertelepon pastikan bahwa jangan berdebar dan mencela, kecilkan nada bicara dengan nada yang datar, bangun empati terhadap permasalahan yang dihadapi oleh penelepon, serta hindari membuat marah dan kesal. Hal ini akan membuat masalah lebih mudah diselesaikan.

Berikutnya adalah materi terkait menerima tamu. Tamu yang berkunjung ke perusahaan harus mendapat pelayanan terbaik agar komunikasi antara pihak perusahaan dengan pihak luar juga berjalan dengan baik. Alur menyapa tamu yakni memberikan sapaan selamat datang, menawarkan bantuan, dan menanyakan identitas tamu. Kemudian sekretaris mengantar tamu ke tempat tujuan, mempersilahkan tamu, dan mempertemukan tamu dengan pimpinan (Kemenaker,

2020). Ketika tamu tersebut akan mengakhiri kunjungan, sekretaris harus mampu memberikan pelayanan dengan baik pula. Langkah yang dilakukan yakni dengan memberikan ungkapan terima kasih telah berkunjung, melakukan percakapan ringan, memberikan salam perpisahan dengan menggunakan intonasi yang sopan, serta mengantarkan tamu hingga ke pintu keluar jika keadaan memang memungkinkan.

Setelah semua materi sudah diberikan, para peserta diminta langsung untuk mempraktikkannya dengan peserta yang lain. Dalam pelatihan ini dihadiri oleh sepuluh lulusan SMA/SMK/MA, sehingga mereka dapat berkelompok dan berdialog untuk mendalami materi. Instruktur memberikan waktu selama 15 menit untuk melakukan persiapan, kemudian mereka mencoba berdialog dalam bertelepon dan menerima tamu. Adapun hasil yang diperoleh yakni peserta mampu mempraktikkan dengan baik dalam Bahasa Indonesia.

Tindak lanjut dalam pengabdian ini dilakukan dengan melihat bagaimana peserta pelatihan mempraktikkan dan menyapa orang lain, baik dalam lingkungan mereka maupun dalam dunia kerja sebab ada terdapat tiga peserta yang telah berwirausaha. Sehingga mereka dapat langsung mengaplikasikan pelatihan tersebut. Dan hasilnya adalah mereka memiliki wawasan baru dan dapat lebih santun dalam melayani pelanggan.

Evaluasi dalam pengabdian ini dilaksanakan dengan mewawancarai para peserta setelah kegiatan pelatihan selesai dilakukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, peserta merasakan adanya manfaat dan ilmu baru yang diperoleh dalam administrasi perkantoran walaupun secara sadar. Sebelum mengikuti pelatihan, mereka merasakan bahwa dalam bertelepon dan menerima tamu tidak ada hal-hal yang perlu dipelajari secara mendalam, namun sekarang mereka menyadari bahwa semua proses perlu adanya pembelajaran dan pelatihan agar tercapai suatu kecakapan tertentu. Adapun evaluasi dalam pelatihan ini yakni keterbatasan waktu sehingga materi lain kurang mendalam dan tidak dapat disampaikan secara mendalam. Selain itu, tidak semua lulusan SMA/SMK/MA Desa Jugo turut hadir dalam pelatihan ini, sehingga pelaksanaan pelatihan masih dirasa kurang maksimal walaupun telah dilakukan sosialisasi.

Keberhasilan dalam pengabdian ini ditemukan bahwa kemampuan *hardskill* 70% dari seluruh peserta mampu melakukan pengembangan dari pelatihan dalam bertelepon dan menerima tamu baik dalam Bahasa Indonesia maupun dalam Bahasa

Inggris. Oleh karena itu, pelatihan ini perlu ditindaklanjuti dengan memberikan pelatihan administrasi perkantoran lain, seperti dalam melakukan pengoperasian komputer, menjadi sekretaris yang handal di kantor, maupun administrasi yang lebih mendalam lainnya.

Pengabdian lanjutan dalam pengabdian ini perlu dilakukan guna menambah pengetahuan, wawasan, dan keahlian para pemuda Karangtaruna Desa Jugo Kecamatan Donorojo Kabupaten Jepara. Hal ini diperlukan agar para pemuda tersebut tidak hanya mampu berlatih administrasi dasar terkait dengan berkomunikasi dan menerima tamu saja, tetapi juga mampu mengoperasikan komputer dasar, seperti *Microsoft office*, *Microsoft excel*, maupun *power point*.

D. Kesimpulan

Pengabdian ini memberikan bekal kepada peserta agar mampu memiliki kemampuan dasar dalam administrasi perkantoran dasar. Adapun materi yang diberikan adalah terkait dengan bagaimana bertelepon dan menerima tamu. Manfaat yang dirasakan adalah para peserta ilmu baru yang diperoleh terkait administrasi perkantoran walaupun secara sadar. Sebelum mengikuti pelatihan, mereka merasakan bahwa dalam bertelepon dan menerima tamu tidak ada hal-hal yang perlu dipelajari secara mendalam, namun sekarang mereka menyadari bahwa semua proses perlu adanya pembelajaran dan pelatihan agar tercapai suatu kecakapan tertentu.

E. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami ucapkan kepada LPPM Institut Pesantren Mathali'ul Falah yang telah memberikan dana hibah dalam pengabdian ini. Terima kasih pula kepada seluruh pihak yang terkait baik mahasiswa KKN IPMAFA Desa Jugo maupun seluruh warga Desa Jugo yang terlibat sehingga pengabdian ini bisa terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, A. D., Adjane, A., Saputra, S., & Thorfiani, D. (2020). Pelatihan Administrasi Perkantoran Dan Tata Kelola Kearsipan di Desa Wangunharja Kecamatan Lembang. *Merpati: Media Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Pos Indonesia*, 1(2), 33–36. <https://doi.org/10.36618/merpati.v1i2.883>
- Elfiranto. (2016). Manajemen Pelatihan Sumber Daya manusia Dalam Meningkatkan Mutu. *Jurnal EduTech*, 2(2), 46–58.
- Fadilla, F., & Nofiansyah, D. (2021). Pelatihan Administrasi Perkantoran Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM. *AKM: Aksi Kepada Masyarakat*, 1(2), 61–70. <https://doi.org/10.36908/akm.v1i2.190>
- Harun, N. I., Hunawa, R., Nehrun, I., & Gorontalo, U. (2019). Penataan, Pelatihan Pengelolaan, Dan Organisasi, Administrasi Di, Kepemudaan Tapa, Kecamatan Bone, Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Gorontalo*, 1(1), 1–7.
- Mayasari, M. S., Pradana, H. A., Andrika, Y., & Data, P. (2021). *Pelatihan Pengolahan Data Administrasi*. 2(3), 915–919.
- Kementerian Ketenagakerjaan RI. (2020). *Modul: Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Junior Administrative Assistante (JAA)*. Pati: Mafapress.
- Manongga, A. (2021). *Pentingnya Teknologi Informasi Dalam Mendukung Proses Belajar Mengajar Di Sekolah Dasar. Pascasarjana Univearsitas Negeri Gorontalo Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*, 978-623-98(November), 1–7.
- Rahmiyati. (2019). Kajian atas analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan kompetensi di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan, Administrasi dan Manajemen*. 5(2): 1-12.
- Setiawan, R., , P., & Windu, F. S. (2020). Pelatihan Komputer Dan Administrasi Perkantoran Di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang. *JPM17: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(01), 43–46. <https://doi.org/10.30996/jpml17.v5i01.3249>
- Utami, I. T. (2021). Pelatihan Pengelolaan Administrasi Perkantoran Pada Divisi Corporate Secretary Bank Papua. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 358–364. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v2i2.1192>