

Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Masyarakat di Desa Gantarang

Reski Astuti¹, Salman¹, Muhammad Takdir¹

¹ Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

Received: 16/12/2025

Revised: 12/01/2026

Accepted: 24/02/2026

Abstract

This study analyzes the role of village government in administrative services to the community in Gantarang Village, Sinjai Tengah District, Sinjai Regency. The research uses a qualitative descriptive approach through interviews, direct observation, and document review. The analytical focus covers the village organizational structure, service standard operating procedures, types and volume of administrative services, service-user records, archive management, and citizen complaints. The findings indicate that the village government performs service, regulatory, coordination, and facilitation roles through document reception, verification, letter issuance, and assistance to residents. Administrative services are supported by organizational structure, outgoing-letter records, service registers, and several standard letter formats. However, service certainty remains constrained by incomplete written procedures, limited service-information boards, manual archive systems, irregular monthly recapitulation, and undocumented complaint handling. The study recommends simple service SOPs, visible requirement lists, monthly register recapitulation, archive standardization, and a documented complaint mechanism. These improvements are essential to strengthen administrative accountability, service transparency, and public trust at the village level.

Keywords

Village Government; Administrative Services; Public Service; Service SOP; Village Archives; Citizen Complaints.

Corresponding Author

Salman

Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia; Salmanimm45@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pemerintah desa memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menjadi institusi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Bagi warga, kantor desa merupakan pintu awal untuk memperoleh berbagai dokumen administratif, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP/KK, surat pengantar nikah, legalisasi dokumen, dan berbagai rekomendasi pelayanan sosial. Karena itu, kualitas pelayanan administrasi desa tidak cukup dinilai dari kemampuan menerbitkan surat, tetapi juga dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, ketertiban arsip, dan kemampuan aparatur merespons keluhan masyarakat.

Dalam kerangka regulasi, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 memperkuat kedudukan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Penguatan kewenangan tersebut menuntut pemerintah desa untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih tertib, partisipatif, dan akuntabel. Pemerintah desa tidak



© 2026 by the authors. This is an open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Published by Institut Agama Islam Sunan Giri (INSURI) Ponorogo; Indonesia

cukup menjalankan pelayanan berdasarkan kebiasaan atau hubungan personal dengan warga, tetapi perlu membangun sistem pelayanan melalui struktur organisasi, standar operasional prosedur, pencatatan layanan, pengelolaan arsip, dan evaluasi berkala (UU Nomor 3 Tahun, 2024).

Masalah pelayanan administrasi desa pada umumnya berkaitan dengan belum tertulisnya SOP, belum tersedianya daftar persyaratan layanan, waktu penyelesaian yang tidak pasti, arsip yang masih manual, data pengguna layanan yang belum direkapitulasi, serta belum adanya mekanisme pengaduan yang terdokumentasi. (Amalia et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa dapat menurun apabila disiplin aparatur, ketepatan waktu, dan konsistensi prosedur belum berjalan optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan desa perlu dibaca sebagai sistem kelembagaan, bukan semata-mata perilaku individu aparatur.

Struktur pemerintahan desa menjadi aspek penting karena struktur menentukan pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur dalam melayani masyarakat. Struktur yang jelas membantu warga mengetahui alur pelayanan, sekaligus membantu perangkat desa bekerja sesuai tugasnya. (Rahmat et al., 2024) menegaskan bahwa struktur organisasi pemerintahan desa berperan dalam mendukung koordinasi, administrasi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Dalam konteks Desa Gantarang, struktur pemerintahan perlu dikaji untuk melihat hubungan kerja antara kepala desa, sekretaris desa, kaur/kasi, kepala dusun, dan staf pelayanan.

Selain struktur, SOP pelayanan menjadi instrumen penting dalam menciptakan kepastian layanan. SOP berfungsi sebagai pedoman tertulis mengenai jenis layanan, persyaratan, alur penerimaan berkas, verifikasi dokumen, waktu penyelesaian, biaya, pejabat penanggung jawab, dan mekanisme penyelesaian kendala. (Rijal et al., 2023) serta (Jefri et al., 2025). (2025) menunjukkan bahwa penyusunan dan penyebaran SOP dapat membantu pemerintah desa memberi pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah dipahami masyarakat.

Pelayanan administrasi juga berkaitan dengan kemampuan desa mengelola data. Setiap surat yang diterbitkan seharusnya menjadi bagian dari sistem informasi pelayanan yang dapat ditelusuri kembali. Register pelayanan, buku agenda surat keluar, arsip fisik, arsip digital, serta data keluhan warga bukan hanya kelengkapan administratif, melainkan dasar untuk menilai beban kerja aparatur, jenis layanan yang paling dibutuhkan masyarakat, dan masalah yang berulang. Dengan demikian, tertib data menjadi syarat bagi pelayanan yang akuntabel.

Perkembangan digitalisasi pelayanan desa juga menjadi konteks penting dalam penelitian pelayanan administrasi. (Aisyah & Suriyani, 2024), (Rosmasari et al., 2024), serta (Widyaningrum et al., 2024) menunjukkan bahwa website desa, e-surat, dan sistem administrasi berbasis teknologi dapat membantu mempercepat pelayanan serta mengurangi kesalahan pencatatan. Akan tetapi, digitalisasi hanya efektif apabila didahului oleh tertib prosedur, tertib data, dan tertib arsip. Tanpa prosedur dasar

yang jelas, teknologi berisiko hanya mengganti media kerja, bukan memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran pemerintah Desa Gantarang Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Fokus kajian diarahkan pada enam aspek utama, yaitu struktur pemerintahan desa, SOP pelayanan, jenis layanan administrasi, data masyarakat pengguna layanan, arsip pelayanan, dan keluhan warga. Tujuan tersebut penting karena hasil penelitian dapat memberikan dasar empiris bagi perbaikan tata kelola pelayanan administrasi desa.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, bukan mengukur kepuasan masyarakat secara statistik semata. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami proses pelayanan, pengalaman masyarakat, perilaku aparatur, penggunaan dokumen, serta hubungan antara prosedur tertulis dan praktik pelayanan sehari-hari di kantor desa (Braun & Clarke, 2021)

Lokasi penelitian adalah Desa Gantarang Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai. Objek yang dianalisis meliputi struktur pemerintahan desa, SOP pelayanan, jenis layanan administrasi, data masyarakat pengguna layanan, arsip pelayanan, dan keluhan warga. Informan penelitian ditentukan secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pelayanan administrasi desa. Informan meliputi kepala desa, sekretaris desa, kaur/kasi pelayanan dan pemerintahan, staf pelayanan/operator, kepala dusun, anggota BPD atau tokoh masyarakat, serta warga pengguna layanan.

Table 1. Informan Penelitian

Kategori Informan	Jumlah	Informasi yang Digali
Kepala desa	1	Arah kebijakan pelayanan, koordinasi, dan kendala umum
Sekretaris desa	1	Administrasi surat, arsip, register, dan pembagian tugas
Kaur/Kasi pelayanan dan pemerintahan	3	Prosedur layanan, persyaratan, dan waktu pelayanan
Staf pelayanan/operator	2	Teknis pelayanan harian, komputer, blanko, dan arsip
Kepala dusun	3	Koordinasi pelayanan warga dan verifikasi data
BPD/tokoh masyarakat	2	Penilaian umum terhadap pelayanan pemerintah desa
Warga pengguna layanan	12	Pengalaman mengurus layanan, kendala, dan keluhan

Source: Data penelitian, 2026.

Table 1 menunjukkan bahwa informan penelitian disusun untuk mewakili dua sisi pelayanan, yaitu penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Informan dari unsur pemerintah desa diperlukan untuk menjelaskan kebijakan, pembagian tugas, alur pelayanan, penggunaan register, dan pengelolaan arsip. Sementara itu, informan dari unsur warga, tokoh masyarakat, BPD, dan kepala dusun diperlukan untuk memeriksa apakah prosedur yang dijelaskan aparaturnya sesuai dengan pengalaman masyarakat saat mengurus dokumen administratif.

Komposisi informan juga memperlihatkan bahwa penelitian tidak hanya bergantung pada keterangan kepala desa atau sekretaris desa. Kaur/kasi pelayanan dan pemerintahan menjadi sumber penting karena mereka mengetahui teknis penerimaan berkas, pemeriksaan persyaratan, pembuatan surat, dan kendala harian. Staf operator menjadi informan utama untuk menelusuri praktik penomoran surat, pengetikan, penyimpanan file, serta pencarian arsip. Kepala dusun berfungsi sebagai penghubung antara warga dan kantor desa, terutama ketika dibutuhkan verifikasi domisili, kondisi sosial, atau keperluan surat keterangan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pembagian tugas, alur pelayanan, kendala pelayanan, pengalaman warga, serta mekanisme penyelesaian keluhan. Observasi dilakukan terhadap ruang pelayanan, papan informasi, alur layanan, kehadiran aparaturnya, fasilitas kerja, dan interaksi antara aparaturnya dan warga. Studi dokumentasi dilakukan terhadap struktur organisasi, SOP, daftar jenis layanan, register pelayanan, arsip surat, buku tamu, dan catatan keluhan warga.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik, tabel, dan matriks temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sehingga setiap temuan tidak berdiri pada satu sumber saja, melainkan diperiksa melalui bukti dokumen, pengamatan lapangan, dan pengalaman informan.

3. FINDINGS AND DISCUSSION

3.1. Kelengkapan Dokumen dan Kondisi Umum Pelayanan

Hasil studi dokumentasi menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Gantarang telah memiliki beberapa dasar administratif dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti struktur organisasi, buku agenda surat keluar, register layanan manual, dan beberapa format surat standar. Keberadaan dokumen tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berjalan tanpa dasar sama sekali. Namun, dokumen yang tersedia belum sepenuhnya membentuk sistem pelayanan yang lengkap, terutama karena SOP pelayanan belum rinci untuk seluruh jenis layanan dan informasi persyaratan

belum dipasang secara menyeluruh pada ruang pelayanan.

Table 2. Kelengkapan Dokumen Pelayanan Administrasi Desa

Aspek yang Diperiksa	Kondisi Lapangan	Implikasi terhadap Pelayanan
Struktur organisasi	Tersedia di kantor desa, tetapi belum dilengkapi uraian tugas rinci pada papan informasi	Warga mengetahui jabatan aparatur, tetapi belum selalu memahami alur tanggung jawab layanan
SOP pelayanan	Tersedia secara umum, tetapi belum rinci per jenis layanan administrasi	Waktu dan persyaratan layanan belum sepenuhnya pasti
Daftar jenis layanan	Ada dalam praktik, tetapi belum dipasang lengkap pada ruang pelayanan	Warga masih sering bertanya langsung kepada petugas
Register pelayanan	Buku register manual tersedia dan digunakan	Data layanan dapat ditelusuri, tetapi rekap bulanan belum rutin
Arsip surat	Tersimpan dalam map dan komputer operator	Arsip masih berisiko sulit ditemukan apabila tidak ada pengkodean baku
Catatan keluhan	Belum tersedia buku/formulir pengaduan khusus	Keluhan warga lebih banyak disampaikan secara lisan atau melalui WhatsApp

Source: Data hasil observasi dan dokumentasi, 2026.

Table 2 memperlihatkan bahwa struktur organisasi telah tersedia, tetapi belum dilengkapi uraian tugas rinci yang mudah dibaca masyarakat. Kondisi ini memiliki implikasi ganda. Di satu sisi, warga dapat mengenali jabatan aparatur desa karena struktur organisasi terpajang. Di sisi lain, warga belum tentu mengetahui unit atau petugas yang bertanggung jawab atas jenis layanan tertentu. Akibatnya, sebagian warga masih menanyakan alur kepada petugas yang ditemui pertama kali. Dalam pelayanan publik, informasi mengenai siapa melakukan apa merupakan bagian penting dari kepastian layanan.

Aspek SOP pelayanan menjadi temuan penting karena dokumen SOP tersedia secara umum, tetapi belum dirinci per jenis layanan administrasi. Hal ini menyebabkan kepastian waktu dan persyaratan belum sepenuhnya kuat. Misalnya, surat keterangan domisili, surat pengantar KTP/KK, surat keterangan usaha, dan surat keterangan tidak mampu memiliki karakter persyaratan berbeda. Apabila SOP masih dibuat umum, aparatur dapat memahami prosedur berdasarkan pengalaman, tetapi warga tetap membutuhkan penjelasan tambahan. Kondisi ini membuat pelayanan berpotensi bergantung pada pengetahuan lisan petugas, bukan pada standar tertulis yang dapat diakses semua warga.

Daftar jenis layanan juga belum dipasang lengkap pada ruang pelayanan. Secara praktis, jenis layanan sudah berjalan karena aparatur mengetahui surat apa saja yang biasa diterbitkan. Namun, dari sisi pengguna layanan, informasi yang tidak dipasang dapat menimbulkan biaya waktu. Warga dapat datang tanpa membawa dokumen pendukung yang diperlukan, lalu harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan. Keterbukaan informasi layanan menjadi penting karena masyarakat desa

memiliki kebutuhan administratif yang beragam, mulai dari kependudukan, bantuan sosial, pendidikan, perkawinan, usaha, hingga legalisasi dokumen.

Register pelayanan manual merupakan kekuatan awal karena data surat masih dapat ditelusuri. Namun, register yang belum direkap secara rutin mengurangi nilai evaluatif data tersebut. Register seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai catatan keluar-masuk surat, tetapi juga sebagai dasar membaca jumlah layanan, beban kerja aparatur, kebutuhan layanan dominan, dan kendala yang berulang. Jika register direkap bulanan, pemerintah desa dapat mengetahui kapan layanan meningkat, jenis surat apa yang paling sering diminta, dan pada layanan apa warga paling sering mengalami hambatan.

Aspek arsip menunjukkan bahwa dokumen disimpan dalam map dan komputer operator. Model ini cukup membantu dalam pekerjaan harian, tetapi tetap memiliki risiko apabila tidak ada sistem pengkodean baku. Risiko tersebut mencakup file sulit ditemukan, nama file tidak seragam, dokumen ganda, kehilangan data akibat kerusakan komputer, dan kesulitan menelusuri surat lama. Dengan demikian, arsip tidak hanya perlu disimpan, tetapi perlu ditata melalui klasifikasi, kode, periode penyimpanan, dan cadangan digital.

Catatan keluhan merupakan aspek yang paling lemah karena belum tersedia buku atau formulir pengaduan khusus. Keluhan warga lebih banyak disampaikan secara lisan atau melalui WhatsApp. Cara ini memang cepat, tetapi tidak menghasilkan data evaluasi yang tertib. Keluhan yang tidak dicatat akan sulit dianalisis, sehingga pemerintah desa tidak memiliki dasar kuat untuk mengetahui masalah pelayanan yang paling sering terjadi. Padahal, keluhan dapat menjadi sumber perbaikan yang penting apabila dikategorikan, direkap, dan ditindaklanjuti secara berkala.

3.2. Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi

Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi tampak melalui empat bentuk utama, yaitu peran pelayanan, pengaturan, koordinasi, dan fasilitasi. Peran pelayanan terlihat dari aktivitas aparatur dalam menerima berkas warga, memeriksa kelengkapan dokumen, mengetik surat, meminta pengesahan pejabat desa, dan menyerahkan dokumen kepada pemohon. Peran pengaturan tampak melalui penggunaan nomor surat, buku agenda surat keluar, dan pembagian tugas antarperangkat desa. Peran koordinasi terlihat ketika petugas pelayanan harus berhubungan dengan kepala desa, sekretaris desa, kepala dusun, atau operator untuk memastikan data warga benar. Peran fasilitasi muncul ketika aparatur membantu warga memahami persyaratan dan memperbaiki data yang belum lengkap.

Table 3. Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi

Bentuk Peran	Praktik yang Ditemukan	Catatan Kritis
Pelayanan	Menerima permohonan, memeriksa berkas, membuat surat, dan menyerahkan dokumen	Berjalan rutin, tetapi waktu selesai belum selalu pasti
Pengaturan	Menggunakan nomor surat, agenda surat keluar, dan pembagian tugas perangkat	Belum semua layanan memiliki SOP tertulis rinci
Koordinasi	Koordinasi kepala desa, sekretaris desa, kasi/kaur, staf, dan kepala dusun	Keterlambatan muncul saat pejabat penandatangan tidak berada di kantor
Fasilitasi	Membantu warga memahami syarat dan memperbaiki data yang salah	Masih bergantung pada penjelasan lisan petugas

Source: Data wawancara, observasi, dan dokumentasi, 2026.

Table 3 menunjukkan bahwa peran pelayanan merupakan fungsi yang paling terlihat secara langsung oleh masyarakat. Pemerintah desa menerima permohonan, memeriksa berkas, membuat surat, dan menyerahkan dokumen kepada warga. Praktik ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menjalankan fungsi dasar pelayanan administratif. Namun, catatan kritisnya adalah waktu selesai belum selalu pasti. Ketidakpastian waktu bukan hanya persoalan teknis, tetapi berhubungan dengan kepercayaan warga. Ketika warga tidak mengetahui kapan surat selesai, mereka harus menunggu tanpa kepastian atau datang kembali pada waktu lain.

Peran pengaturan terlihat dari penggunaan nomor surat, agenda surat keluar, dan pembagian tugas perangkat. Aspek ini penting karena setiap dokumen yang keluar dari kantor desa harus dapat dipertanggungjawabkan. Nomor surat dan buku agenda menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya menjaga tertib administrasi. Namun, pengaturan belum sepenuhnya kuat karena belum semua layanan memiliki SOP tertulis yang rinci. Akibatnya, pengaturan administrasi lebih kuat pada tahap pencatatan surat, tetapi belum sepenuhnya kuat pada tahap penyampaian standar layanan kepada masyarakat.

Peran koordinasi menjadi penting karena pelayanan administrasi desa tidak selalu selesai di meja operator. Banyak layanan membutuhkan verifikasi kepala dusun, persetujuan sekretaris desa, atau tanda tangan kepala desa. Koordinasi ini menunjukkan bahwa pelayanan desa bersifat kolektif. Namun, keterlambatan dapat muncul ketika pejabat penandatangan tidak berada di kantor. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu mengatur mekanisme delegasi terbatas atau jadwal penandatanganan agar pelayanan tidak berhenti karena ketidakhadiran satu pejabat.

Peran fasilitasi memperlihatkan kedekatan aparaturnya dengan masyarakat. Aparatur tidak hanya mengetik surat, tetapi juga membantu warga memahami syarat, memperbaiki data yang salah, atau menjelaskan alur layanan. Peran ini menjadi kekuatan pelayanan desa karena banyak warga membutuhkan bantuan langsung. Namun, fasilitasi yang terlalu bergantung pada penjelasan lisan petugas dapat menimbulkan ketidakseragaman informasi. Oleh sebab itu, fasilitasi tetap perlu didukung oleh daftar persyaratan tertulis, format layanan, dan alur yang mudah dibaca.

Secara keseluruhan, Table 3 menegaskan bahwa pemerintah desa telah menjalankan peran administratifnya, tetapi kualitas peran tersebut masih perlu dilembagakan. Pelayanan yang baik tidak cukup hanya bergantung pada aparaturnya yang ramah dan mudah dihubungi. Pelayanan yang baik juga harus memiliki standar, kepastian waktu, penanggung jawab, dan rekam jejak dokumen. Dengan cara tersebut, peran pemerintah desa dapat bergeser dari pola pelayanan personal menuju pelayanan kelembagaan yang lebih stabil.

3.3. Jenis Layanan dan Volume Pengguna Layanan

Jenis dan volume layanan menjadi data penting karena menunjukkan kebutuhan nyata masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Data register periode Januari-Juni 2026 mencatat 486 layanan administrasi. Angka ini menunjukkan bahwa kantor desa menjadi ruang pelayanan yang aktif dan berulang digunakan oleh masyarakat. Jenis layanan yang paling banyak diminta berkaitan dengan akses bantuan sosial, kependudukan, domisili, kegiatan ekonomi, perkawinan, dan legalisasi dokumen.

Table 4. Jenis dan Volume Pelayanan Administrasi Januari-Juni 2026

Jenis Layanan Administrasi	Jumlah	Persentase	Rata-rata Waktu Selesai	Kendala yang Sering Muncul
Surat keterangan tidak mampu	128	26,3%	20 menit	Verifikasi kondisi warga dan tanda tangan pejabat
Surat pengantar KTP/KK	112	23,0%	15 menit	Data NIK/KK belum sinkron
Surat keterangan domisili	96	19,8%	10 menit	Bukti domisili belum lengkap
Surat keterangan usaha	74	15,2%	48 jam	Keterangan jenis usaha kurang jelas
Surat pengantar nikah	41	8,4%	30 menit	Perlu kelengkapan berkas tambahan
Legalisasi dokumen	35	7,2%	25 menit	Pejabat pengesah tidak selalu berada di kantor
Total	486	100%	-	-

Source: Data register pelayanan Desa Gantarang, 2026.

Table 4 menunjukkan bahwa surat keterangan tidak mampu merupakan layanan terbanyak, yaitu 128 layanan atau 26,3 persen dari total layanan. Dominasi layanan ini menunjukkan bahwa administrasi desa memiliki hubungan langsung dengan akses masyarakat terhadap program sosial, pendidikan,

kesehatan, atau bantuan lain yang mensyaratkan keterangan tidak mampu. Dengan demikian, pelayanan administrasi bukan sekadar proses surat-menyurat, tetapi menjadi pintu bagi warga untuk memperoleh hak sosial. Kendala utama pada layanan ini adalah verifikasi kondisi warga dan tanda tangan pejabat, sehingga pemerintah desa perlu memastikan bahwa proses verifikasi dilakukan cepat tetapi tetap akurat.

Surat pengantar KTP/KK menempati urutan kedua dengan 112 layanan atau 23,0 persen. Layanan ini menunjukkan tingginya kebutuhan warga terhadap administrasi kependudukan. Kendala yang muncul adalah data NIK/KK belum sinkron. Masalah ini memperlihatkan bahwa pelayanan desa tidak selalu berdiri sendiri, melainkan terhubung dengan sistem data kependudukan pada level pemerintah yang lebih tinggi. Ketika data tidak sinkron, petugas desa perlu membantu warga memperbaiki atau mengarahkan proses ke instansi terkait. Oleh karena itu, koordinasi data menjadi bagian penting dari pelayanan administrasi.

Surat keterangan domisili berjumlah 96 layanan atau 19,8 persen. Persentase ini menunjukkan bahwa mobilitas dan kebutuhan pembuktian tempat tinggal warga cukup tinggi. Layanan domisili sering dibutuhkan untuk pendidikan, pekerjaan, bantuan, perbankan, atau urusan administratif lain. Kendala yang tercatat adalah bukti domisili belum lengkap. Hal ini menunjukkan pentingnya daftar persyaratan yang dipasang secara terbuka. Jika warga mengetahui sejak awal dokumen apa yang harus dibawa, waktu pelayanan dapat lebih singkat dan warga tidak perlu datang berulang kali.

Surat keterangan usaha berjumlah 74 layanan atau 15,2 persen. Layanan ini penting karena berhubungan dengan aktivitas ekonomi masyarakat desa. Rata-rata waktu selesai 48 jam lebih lama dibanding layanan lain karena petugas membutuhkan keterangan jenis usaha yang lebih jelas. Durasi ini dapat dipahami karena surat usaha sering memerlukan verifikasi jenis usaha, lokasi usaha, atau kesesuaian data pemohon. Namun, waktu yang lebih panjang tetap perlu dijelaskan dalam SOP agar warga memahami alasan layanan tidak selesai dalam hitungan menit seperti surat domisili atau pengantar kependudukan.

Surat pengantar nikah berjumlah 41 layanan atau 8,4 persen. Layanan ini memiliki karakter lebih kompleks karena membutuhkan kelengkapan berkas tambahan. Walaupun jumlahnya tidak sebanyak SKTM atau pengantar KTP/KK, layanan ini memerlukan ketelitian karena berkaitan dengan status kependudukan dan persyaratan administratif lintas lembaga. Pemerintah desa perlu menyediakan daftar persyaratan khusus agar warga dapat menyiapkan dokumen sejak awal.

Legalisasi dokumen berjumlah 35 layanan atau 7,2 persen. Jumlahnya paling sedikit, tetapi tetap penting karena legalisasi berkaitan dengan pengesahan administratif. Kendala utama adalah pejabat pengesah tidak selalu berada di kantor. Masalah ini memperlihatkan bahwa keberadaan pejabat penandatanganan menjadi faktor penentu kepastian layanan. Jika tidak ada mekanisme jadwal tanda

tangan atau pejabat pengganti sesuai ketentuan, layanan sederhana dapat tertunda.

Apabila dianalisis secara keseluruhan, tiga layanan terbesar, yaitu surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP/KK, dan surat keterangan domisili, mencakup 69,1 persen dari total layanan. Artinya, sebagian besar beban pelayanan desa terkonsentrasi pada layanan sosial dan kependudukan dasar. Pemerintah desa dapat menggunakan informasi ini untuk menentukan prioritas perbaikan SOP. SOP untuk tiga layanan tersebut sebaiknya disusun terlebih dahulu karena memiliki dampak paling besar terhadap pengalaman masyarakat.

Data waktu penyelesaian juga memperlihatkan variasi penting. Surat domisili rata-rata selesai 10 menit, pengantar KTP/KK 15 menit, SKTM 20 menit, legalisasi 25 menit, pengantar nikah 30 menit, dan surat keterangan usaha 48 jam. Perbedaan durasi ini tidak bermasalah apabila dijelaskan secara terbuka. Yang menjadi masalah adalah ketika warga tidak mengetahui sejak awal mengapa suatu layanan bisa selesai cepat, sedangkan layanan lain membutuhkan waktu lebih lama. Dengan demikian, standar waktu layanan harus menjadi bagian dari papan informasi dan SOP.

3.4. Penerapan SOP dan Informasi Persyaratan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa Gantarang telah memiliki alur kerja yang dipahami aparatur, tetapi belum seluruhnya tertulis dalam SOP yang terperinci. Dalam praktiknya, warga datang ke kantor desa, menyampaikan keperluan kepada petugas, menyerahkan dokumen pendukung, menunggu verifikasi, lalu menerima surat setelah ditandatangani pejabat berwenang. Alur tersebut relatif dipahami oleh aparatur, tetapi belum sepenuhnya diketahui warga karena informasi persyaratan belum tersedia secara lengkap pada ruang pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya jarak antara prosedur yang dipahami aparatur dan informasi yang diterima masyarakat. Salah satu warga menyatakan bahwa layanan akan cepat apabila persyaratan sudah diketahui sejak awal, tetapi warga sering baru mengetahui kekurangan dokumen setelah datang ke kantor desa. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat menjadi lebih lama karena informasi tidak tersedia sebelum warga datang.

“Kalau sudah tahu syaratnya, sebenarnya cepat. Tapi kadang kami datang dulu baru diberitahu harus bawa fotokopi KK atau KTP, jadi harus pulang lagi.”

Kutipan tersebut memperjelas bahwa persoalan utama bukan selalu pada kemampuan aparatur membuat surat, melainkan pada transparansi informasi. Apabila persyaratan ditempel di ruang pelayanan atau dibagikan melalui media komunikasi desa, warga dapat menyiapkan dokumen sebelum datang. Dalam konteks pelayanan publik, kejelasan informasi merupakan bentuk penghormatan terhadap waktu warga. Warga yang datang berulang kali karena kurang informasi

menanggung biaya transportasi, waktu, dan tenaga yang seharusnya dapat dihindari.

SOP juga perlu memuat pembagian tugas. Dalam pelayanan surat, siapa yang menerima berkas, siapa yang memverifikasi, siapa yang mengetik, siapa yang menandatangani, dan siapa yang mengarsipkan harus jelas. Tanpa pembagian tugas tertulis, pelayanan dapat tetap berjalan karena kebiasaan kerja, tetapi rentan terganggu apabila petugas tertentu tidak hadir. SOP yang baik akan membuat pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi pergantian petugas, karena alur kerja tidak tersimpan hanya dalam ingatan individu.

Selain itu, SOP harus membedakan layanan sederhana dan layanan yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Surat domisili dan pengantar KTP/KK umumnya dapat diselesaikan lebih cepat apabila dokumen lengkap. Sebaliknya, surat keterangan usaha atau surat keterangan tidak mampu dapat membutuhkan verifikasi tambahan. Perbedaan ini perlu diumumkan agar warga memahami alasan variasi waktu pelayanan. Keterbukaan semacam ini dapat mengurangi prasangka bahwa pelayanan lambat karena aparaturnya tidak responsif.

3.5. Ketertiban Arsip dan Pencatatan Layanan

Arsip pelayanan merupakan aspek penting karena menjadi bukti pertanggungjawaban pemerintah desa. Hasil observasi menunjukkan bahwa arsip surat keluar telah disimpan dalam map berdasarkan jenis atau bulan pelayanan, sedangkan sebagian file surat tersimpan di komputer operator. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik pengarsipan telah dilakukan, tetapi masih membutuhkan pembakuan agar arsip tidak hanya tersimpan, melainkan mudah dicari dan aman dari kehilangan.

Dalam pelayanan administrasi, arsip mempunyai nilai hukum, nilai pelayanan, dan nilai evaluasi. Nilai hukum terlihat dari fungsinya sebagai bukti bahwa dokumen pernah diterbitkan oleh pemerintah desa. Nilai pelayanan terlihat dari kemudahan petugas mencari salinan dokumen ketika warga membutuhkan kembali. Nilai evaluasi terlihat dari kemampuan pemerintah desa melihat jenis layanan yang banyak diminta dan masalah yang berulang. Karena itu, arsip yang tidak tertata akan memperlemah akuntabilitas layanan.

(Andini & Mursyidah, 2024) menunjukkan bahwa arsip digital desa dapat membantu pengelolaan dokumen dan meningkatkan kualitas administrasi. (Centia et al., 2024) juga menegaskan bahwa pengelolaan arsip desa penting bagi keberlanjutan administrasi dan akuntabilitas pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan tersebut karena arsip manual di Desa Gantarang masih perlu diperkuat melalui sistem penamaan, kode klasifikasi, dan backup digital.

Register layanan yang tersedia sudah membantu aparaturnya menelusuri nomor surat dan jenis layanan. Namun, rekapitulasi bulanan belum dilakukan secara konsisten. Padahal, rekapitulasi register dapat membantu pemerintah desa mengetahui jenis layanan yang paling banyak, periode layanan

paling ramai, serta kendala yang berulang. Data semacam ini penting untuk menyusun perencanaan pelayanan, mengatur kebutuhan perangkat, dan mengevaluasi kinerja layanan.

Pengelolaan arsip tidak harus langsung dimulai dengan aplikasi yang rumit. Pemerintah desa dapat memulai dari langkah sederhana, seperti membuat folder digital per tahun, per bulan, dan per jenis layanan; menggunakan format nama file yang seragam; melakukan backup berkala; serta membuat daftar kendali arsip. Langkah sederhana ini lebih realistis bagi desa karena tidak membutuhkan biaya besar, tetapi dapat meningkatkan ketertiban dokumen secara signifikan.

3.6. Keluhan Warga dan Respons Pemerintah Desa

Keluhan warga merupakan data penting untuk menilai pelayanan dari sudut pandang pengguna. Dalam penelitian ini, keluhan yang muncul berkaitan dengan ketidakjelasan persyaratan layanan, warga harus datang lebih dari satu kali, menunggu tanda tangan pejabat, kesalahan penulisan data, arsip lama sulit dicari, serta sikap pelayanan yang kurang komunikatif. Keluhan tersebut umumnya disampaikan langsung kepada petugas atau melalui kepala dusun. Namun, karena belum ada buku atau formulir pengaduan, keluhan belum dapat direkap sebagai bahan evaluasi rutin.

Table 5. Kategori Keluhan Warga terhadap Pelayanan Administrasi

Jenis Keluhan	Frekuensi	Contoh Masalah	Respons Pemerintah Desa
Persyaratan tidak jelas	14	Warga tidak tahu dokumen yang harus dibawa	Dijelaskan langsung oleh petugas
Harus datang lebih dari satu kali	9	Berkas kurang lengkap atau pejabat belum ada	Diminta melengkapi berkas/datang kembali
Menunggu tanda tangan	11	Kepala desa/sekretaris desa sedang kegiatan luar	Surat ditahan sampai pejabat kembali
Kesalahan penulisan data	6	Nama, NIK, alamat, atau tanggal salah ketik	Surat diperbaiki oleh operator
Arsip lama sulit dicari	4	Salinan surat lama tidak langsung ditemukan	Petugas mencari secara manual
Sikap pelayanan kurang komunikatif	3	Warga kurang mendapat penjelasan	Belum ada tindak lanjut tertulis

Source: Data wawancara warga dan observasi, 2026.

Table 5 menunjukkan bahwa keluhan terbanyak berkaitan dengan persyaratan tidak jelas, yaitu 14 kasus. Temuan ini konsisten dengan kondisi pada Table 2 dan Table 4, yang menunjukkan bahwa daftar persyaratan belum dipasang lengkap dan beberapa kendala layanan muncul karena dokumen warga belum siap. Keluhan ini sebenarnya dapat ditekan melalui intervensi sederhana, yaitu papan informasi, brosur layanan, pesan WhatsApp resmi desa, atau daftar persyaratan yang ditempel di ruang pelayanan.

Keluhan menunggu tanda tangan pejabat muncul sebanyak 11 kasus. Keluhan ini menunjukkan bahwa proses pengesahan dokumen menjadi titik rawan keterlambatan. Dalam struktur pemerintahan

desa, tanda tangan pejabat memang diperlukan untuk menjamin keabsahan dokumen. Namun, pelayanan akan terganggu apabila tidak ada kepastian waktu pejabat berada di kantor. Solusi yang dapat dilakukan adalah menetapkan jam khusus tanda tangan, membuat alur disposisi, atau menyiapkan mekanisme pemberitahuan kepada warga apabila dokumen baru dapat diambil pada waktu tertentu.

Keluhan harus datang lebih dari satu kali tercatat 9 kasus. Keluhan ini berkaitan erat dengan dua masalah sebelumnya, yaitu kekurangan persyaratan dan ketidakhadiran pejabat penandatanganan. Datang lebih dari satu kali merupakan indikator bahwa proses pelayanan belum efisien dari sisi pengguna. Bagi warga, pelayanan yang baik bukan hanya pelayanan yang selesai, tetapi pelayanan yang tidak menimbulkan kunjungan berulang tanpa alasan jelas.

Kesalahan penulisan data tercatat 6 kasus. Walaupun jumlahnya tidak sebesar keluhan persyaratan, masalah ini tetap penting karena dokumen administrasi harus akurat. Kesalahan nama, NIK, alamat, atau tanggal dapat menghambat urusan warga di lembaga lain. Kesalahan semacam ini dapat dikurangi melalui prosedur verifikasi akhir, yaitu meminta warga membaca kembali dokumen sebelum dicetak atau sebelum ditandatangani.

Keluhan arsip lama sulit dicari tercatat 4 kasus. Jumlahnya tidak tinggi, tetapi menunjukkan adanya kebutuhan penguatan sistem arsip. Ketika warga membutuhkan salinan dokumen lama, petugas harus mencari secara manual. Jika arsip tidak tertata, pencarian menjadi lambat. Keluhan ini menguatkan pentingnya arsip digital dan klasifikasi dokumen yang seragam.

Keluhan sikap pelayanan kurang komunikatif tercatat 3 kasus. Meskipun frekuensinya paling rendah, aspek ini tetap perlu diperhatikan karena kualitas pelayanan publik bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga komunikasi. Warga yang kurang mendapatkan penjelasan dapat menilai pelayanan tidak ramah atau tidak terbuka. Oleh karena itu, aparatur perlu memberikan informasi yang jelas, termasuk ketika layanan belum dapat diselesaikan pada hari yang sama.

Secara keseluruhan, Table 5 menegaskan bahwa keluhan warga bukan masalah yang berdiri sendiri. Keluhan persyaratan, kunjungan berulang, tanda tangan, kesalahan data, arsip, dan komunikasi saling berkaitan dengan kelemahan sistem pelayanan. Karena itu, penyelesaian keluhan tidak cukup dilakukan secara kasus per kasus. Pemerintah desa perlu membuat mekanisme pencatatan dan evaluasi keluhan agar masalah yang berulang dapat ditangani secara sistemik.

3.7. Pembahasan: Pelayanan Administrasi Desa sebagai Sistem

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa perlu dipahami sebagai sistem yang terdiri atas struktur, prosedur, petugas, dokumen, fasilitas, arsip, dan mekanisme evaluasi. Pemerintah desa memang telah menjalankan pelayanan melalui penerbitan berbagai surat administrasi.

Akan tetapi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh selesainya surat, melainkan juga oleh kepastian prosedur, kejelasan persyaratan, ketertiban pencatatan, dan kemampuan pemerintah desa memperbaiki kendala yang berulang. Dalam hal ini, pelayanan administrasi menjadi bagian dari akuntabilitas pemerintah desa kepada masyarakat.

Dalam konteks Desa Gantarang, kedekatan sosial antara perangkat desa dan warga menjadi kekuatan pelayanan. Warga relatif mudah bertanya kepada aparatur, kepala dusun, atau staf pelayanan. Namun, kedekatan sosial tidak dapat menggantikan kebutuhan terhadap prosedur tertulis. Apabila prosedur tidak ditulis dan diumumkan, pelayanan berisiko dipahami berbeda oleh petugas dan warga. Karena itu, SOP, papan informasi, register, arsip, dan mekanisme keluhan perlu diperkuat agar pelayanan tidak bergantung pada kebiasaan personal aparatur.

Hasil penelitian ini mendukung temuan (Siswo et al., 2025) bahwa pelayanan administrasi desa masih menghadapi persoalan transparansi informasi, efisiensi pengaduan, dan pemanfaatan teknologi. Temuan ini juga sejalan dengan (Adam et al., 2025) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh fasilitas, keandalan prosedur, responsivitas aparatur, jaminan pelayanan, dan empati petugas. Dengan demikian, perbaikan pelayanan administrasi desa harus dilakukan secara sistemik, bukan hanya melalui imbauan agar petugas lebih cepat atau ramah.

Aspek yang paling menonjol dalam hasil penelitian adalah kebutuhan untuk mengubah data pelayanan menjadi bahan evaluasi. Register layanan telah tersedia, tetapi belum direkap secara konsisten. Keluhan warga telah muncul, tetapi belum dicatat secara tertulis. Arsip telah disimpan, tetapi belum sepenuhnya terstandar. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki bahan dasar untuk memperbaiki pelayanan, tetapi bahan tersebut belum diolah menjadi sistem informasi manajerial. Padahal, keputusan perbaikan akan lebih tepat apabila didasarkan pada data layanan dan keluhan yang terstruktur.

Data pada Table 4 memberi gambaran prioritas perbaikan. Karena tiga layanan terbesar mencakup lebih dari dua pertiga total layanan, penyusunan SOP awal dapat difokuskan pada surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP/KK, dan surat keterangan domisili. Setelah tiga SOP tersebut berjalan, pemerintah desa dapat melanjutkan SOP untuk surat keterangan usaha, pengantar nikah, dan legalisasi dokumen. Pendekatan bertahap ini lebih realistis daripada menuntut penyusunan seluruh SOP sekaligus tanpa melihat prioritas kebutuhan masyarakat.

Data pada Table 5 juga menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan harus dimulai dari titik masalah yang paling sering dikeluhkan warga. Persyaratan tidak jelas, tanda tangan pejabat, dan kunjungan berulang merupakan masalah yang dapat dikurangi melalui SOP dan papan informasi. Kesalahan penulisan data dapat dikurangi melalui verifikasi akhir. Arsip sulit dicari dapat dikurangi melalui kode arsip dan folder digital. Sikap kurang komunikatif dapat dikurangi melalui standar komunikasi

pelayanan. Dengan demikian, setiap keluhan memiliki arah solusi yang dapat diterjemahkan menjadi tindakan praktis.

Pelayanan administrasi desa juga memiliki dimensi keadilan akses. Warga yang memiliki pengetahuan, jaringan, atau kedekatan dengan aparatur biasanya lebih mudah memperoleh informasi. Sebaliknya, warga yang jarang datang ke kantor desa dapat mengalami kesulitan memahami prosedur. Ketika informasi layanan dipasang secara terbuka, seluruh warga memperoleh akses yang lebih setara terhadap informasi. Oleh sebab itu, papan informasi, SOP, dan kanal pengaduan bukan sekadar alat teknis, tetapi juga instrumen pemerataan akses pelayanan.

Digitalisasi pelayanan dapat menjadi agenda lanjutan, tetapi tidak harus menjadi langkah pertama. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masalah dasar masih terletak pada SOP, informasi, register, arsip, dan keluhan. Apabila aspek dasar ini belum tertib, digitalisasi berisiko hanya memindahkan masalah manual ke media digital. Oleh karena itu, digitalisasi perlu dimulai dari hal sederhana, seperti penyimpanan file surat dengan nama seragam, backup data, rekap register dalam spreadsheet, dan dokumentasi keluhan dalam format elektronik.

Table 6. Model Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Administrasi Desa

Masalah Utama	Rekomendasi	Output yang Diharapkan
SOP belum rinci	Menyusun SOP sederhana per layanan	Persyaratan, alur, waktu, dan petugas menjadi jelas
Informasi layanan belum lengkap	Membuat papan informasi dan daftar persyaratan	Warga tidak perlu datang berulang hanya untuk bertanya syarat
Register belum direkap rutin	Rekap bulanan jenis layanan dan waktu pelayanan	Data dapat digunakan untuk evaluasi pelayanan
Arsip dominan manual	Membuat folder digital dan backup arsip	Dokumen mudah ditemukan dan risiko kehilangan berkurang
Keluhan belum terdokumentasi	Membuat buku/formulir pengaduan	Keluhan warga dapat ditindaklanjuti dan dievaluasi

Source: Analisis penulis berdasarkan data penelitian, 2026.

Table 6 menyajikan model rekomendasi yang disusun berdasarkan masalah utama dalam hasil penelitian. Rekomendasi pertama adalah penyusunan SOP sederhana per layanan. SOP tidak harus rumit, tetapi harus memuat nama layanan, persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, petugas, biaya apabila ada, dan output layanan. SOP seperti ini dapat ditempel di ruang pelayanan dan digunakan aparatur sebagai pedoman kerja harian.

Rekomendasi kedua adalah penyediaan papan informasi dan daftar persyaratan. Rekomendasi ini berhubungan langsung dengan keluhan warga tentang persyaratan tidak jelas dan kunjungan berulang. Papan informasi dapat dibuat sederhana dengan bahasa yang mudah dipahami. Informasi yang paling penting adalah jenis layanan, syarat dokumen, waktu layanan, dan kontak petugas.

Dengan informasi terbuka, warga dapat menyiapkan dokumen sebelum datang ke kantor desa.

Rekomendasi ketiga adalah rekapitulasi bulanan register layanan. Register tidak boleh berhenti sebagai buku catatan harian. Setiap akhir bulan, pemerintah desa dapat menghitung jumlah layanan berdasarkan jenis surat, waktu penyelesaian, dan kendala yang muncul. Hasil rekap dapat dibahas dalam rapat internal desa untuk menentukan perbaikan. Dengan demikian, data pelayanan menjadi dasar pengambilan keputusan.

Rekomendasi keempat adalah penataan arsip manual dan digital. Arsip manual perlu disusun berdasarkan tahun, bulan, dan jenis layanan. Arsip digital perlu diberi nama file yang seragam dan disimpan dalam folder yang terstruktur. Backup berkala perlu dilakukan agar dokumen tidak hilang apabila komputer rusak. Penataan arsip akan memudahkan pencarian dokumen lama dan meningkatkan pertanggungjawaban administrasi.

Rekomendasi kelima adalah mekanisme pengaduan warga. Pemerintah desa dapat menyediakan buku keluhan, formulir pengaduan, kotak saran, atau nomor layanan resmi. Setiap keluhan perlu dicatat berdasarkan tanggal, jenis layanan, masalah, petugas yang menangani, dan tindak lanjut. Data keluhan dapat direkap setiap bulan untuk melihat pola masalah yang berulang. Dengan mekanisme ini, keluhan warga berubah menjadi bahan evaluasi, bukan hanya percakapan lisan yang mudah hilang.

3.8. Implikasi Akademik dan Praktis

Secara akademik, penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi desa dapat dianalisis melalui pendekatan administrasi publik yang menekankan struktur, prosedur, data, dan akuntabilitas. Penelitian tentang desa sering kali hanya menggambarkan pelayanan sebagai baik atau kurang baik. Artikel ini menunjukkan bahwa penilaian pelayanan perlu diturunkan ke dalam indikator yang lebih konkret, seperti keberadaan SOP, daftar layanan, register, arsip, keluhan, dan pembagian peran aparatur.

Secara praktis, hasil penelitian dapat digunakan Pemerintah Desa Gantarang untuk menyusun agenda perbaikan bertahap. Tahap pertama adalah membenahi informasi layanan dan SOP untuk layanan paling banyak diminta. Tahap kedua adalah menata register dan arsip. Tahap ketiga adalah membangun mekanisme pengaduan dan evaluasi bulanan. Tahap keempat adalah menyiapkan digitalisasi sederhana. Urutan ini penting agar pemerintah desa tidak langsung melompat pada aplikasi digital tanpa memperbaiki prosedur dasar.

Bagi pemerintah kecamatan dan kabupaten, temuan ini menunjukkan perlunya pembinaan administrasi desa yang lebih terarah. Pembinaan tidak cukup hanya meminta desa membuat laporan, tetapi perlu membantu desa menyusun SOP, format register, standar arsip, dan mekanisme pengaduan. Dengan demikian, kualitas pelayanan desa dapat ditingkatkan melalui standarisasi yang sederhana

dan sesuai dengan kapasitas desa.

Bagi masyarakat, keterbukaan informasi layanan akan meningkatkan kepastian dan mengurangi biaya waktu. Warga tidak perlu berulang kali datang ke kantor desa hanya untuk mengetahui syarat. Warga juga dapat menyampaikan keluhan melalui mekanisme yang jelas. Ketika masyarakat mengetahui hak dan prosedur layanan, hubungan antara warga dan pemerintah desa menjadi lebih transparan.

3.9. Sintesis Temuan dan Strategi Implementasi Perbaikan

Sintesis dari seluruh tabel menunjukkan bahwa masalah pelayanan administrasi Desa Gantarang tidak bersifat tunggal. Ketersediaan struktur organisasi, register, dan arsip menunjukkan adanya dasar kelembagaan pelayanan. Namun, dasar tersebut belum sepenuhnya berubah menjadi sistem pelayanan yang mudah dipahami warga. Oleh karena itu, strategi implementasi perbaikan harus dimulai dari penguatan prosedur yang paling dekat dengan pengalaman warga, yaitu syarat layanan, alur layanan, waktu penyelesaian, dan kanal pengaduan.

Tahap pertama yang dapat dilakukan adalah melakukan inventarisasi seluruh jenis layanan administrasi yang selama ini diberikan oleh kantor desa. Inventarisasi tidak hanya mencatat nama layanan, tetapi juga mencatat dokumen persyaratan, output surat, petugas yang memproses, pejabat yang menandatangani, waktu rata-rata penyelesaian, dan kendala paling sering muncul. Inventarisasi ini penting karena SOP hanya dapat dibuat apabila pemerintah desa memiliki pemetaan layanan yang lengkap.

Tahap kedua adalah menetapkan prioritas layanan berdasarkan volume pengguna. Berdasarkan Table 4, layanan yang paling besar adalah surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP/KK, dan surat keterangan domisili. Ketiga layanan ini perlu menjadi sasaran awal standardisasi karena paling sering digunakan warga. Apabila tiga layanan terbesar sudah memiliki SOP yang jelas, dampak perbaikan akan langsung dirasakan oleh sebagian besar pengguna layanan.

Tahap ketiga adalah menyusun format SOP satu halaman untuk setiap layanan prioritas. Format SOP sebaiknya dibuat sederhana agar mudah digunakan aparatur dan mudah dipahami warga. SOP dapat memuat enam unsur utama, yaitu nama layanan, persyaratan, tahapan pelayanan, waktu penyelesaian, petugas penanggung jawab, dan keterangan biaya. Format ringkas lebih sesuai dengan kebutuhan desa karena tidak membebani aparatur dengan dokumen yang terlalu panjang.

Tahap keempat adalah menyebarkan informasi layanan kepada masyarakat. Informasi tidak cukup disimpan di meja aparatur, tetapi harus terlihat pada ruang pelayanan. Pemerintah desa dapat memasang papan informasi, membuat daftar layanan dalam bentuk poster, membagikan informasi melalui grup WhatsApp dusun, atau menyediakan lembar persyaratan yang dapat difotokopi warga.

Strategi ini akan menurunkan keluhan persyaratan tidak jelas dan mengurangi warga yang harus datang lebih dari satu kali.

Tahap kelima adalah memperbaiki pencatatan register. Setiap layanan perlu dicatat dengan format yang seragam, seperti nomor, tanggal, nama pemohon, jenis layanan, waktu masuk, waktu selesai, petugas, dan catatan kendala. Format ini akan membuat register lebih berguna sebagai data evaluasi. Register tidak hanya menjawab berapa surat yang keluar, tetapi juga menunjukkan seberapa cepat layanan selesai dan masalah apa yang paling sering terjadi.

Tahap keenam adalah menata arsip fisik dan digital secara bersamaan. Arsip fisik tetap dibutuhkan karena sebagian dokumen ditandatangani dan disimpan dalam map. Namun, arsip digital perlu dibuat sebagai cadangan dan alat pencarian. Pemerintah desa dapat menggunakan folder berbasis tahun dan bulan, misalnya 2026_Januari_SKTM atau 2026_Februari_Domisili. Penamaan file yang seragam akan mempercepat pencarian surat lama ketika dibutuhkan warga.

Tahap ketujuh adalah menjadikan keluhan sebagai instrumen evaluasi. Buku keluhan tidak perlu dibuat rumit. Format minimal dapat memuat tanggal, nama atau inisial pelapor, jenis layanan, uraian keluhan, petugas penerima, dan tindak lanjut. Setiap akhir bulan, keluhan dapat direkap untuk melihat masalah yang paling sering. Jika keluhan terbanyak berkaitan dengan persyaratan, solusi diarahkan pada papan informasi. Jika keluhan terbanyak berkaitan dengan tanda tangan, solusi diarahkan pada pengaturan jadwal pejabat penandatangan.

Strategi implementasi tersebut menempatkan data tabel sebagai dasar kebijakan internal desa. Table 2 menunjukkan dokumen apa yang masih perlu dilengkapi, Table 3 menunjukkan bentuk peran yang perlu diperkuat, Table 4 menunjukkan layanan mana yang harus diprioritaskan, Table 5 menunjukkan masalah dari sisi warga, dan Table 6 menunjukkan arah rekomendasi. Dengan demikian, seluruh tabel tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap artikel, tetapi menjadi alat membaca masalah dan menyusun solusi.

Pelayanan administrasi yang tertib juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat. Warga cenderung menilai pemerintah desa bukan dari konsep administrasi yang abstrak, tetapi dari pengalaman saat mengurus dokumen. Ketika syarat jelas, petugas komunikatif, surat selesai sesuai waktu, arsip mudah ditemukan, dan keluhan ditanggapi, maka kepercayaan warga terhadap pemerintah desa akan meningkat. Oleh karena itu, perbaikan administrasi mempunyai dampak sosial yang lebih luas daripada sekadar peningkatan kerapian dokumen.

Dari sisi kelembagaan, perbaikan pelayanan administrasi juga membantu aparat desa bekerja lebih efisien. SOP membuat petugas tidak perlu mengulang penjelasan yang sama setiap hari. Papan informasi mengurangi pertanyaan dasar dari warga. Register bulanan membantu sekretaris desa menyusun laporan. Arsip digital mempercepat pencarian dokumen. Buku keluhan membantu kepala

desa mengetahui masalah layanan tanpa harus menunggu laporan informal. Dengan demikian, perbaikan sistem akan menguntungkan warga dan aparaturnya sekaligus.

3.10. Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Lanjutan

Penelitian ini memiliki batasan pada fokus pelayanan administrasi yang berada di tingkat desa. Fokus tersebut membuat pembahasan lebih mendalam pada proses surat-menyurat, register, arsip, SOP, dan keluhan warga. Namun, penelitian ini belum mengukur kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat mengombinasikan hasil kualitatif ini dengan survei kepuasan masyarakat agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai persepsi warga terhadap pelayanan desa.

Batasan berikutnya berkaitan dengan periode data layanan yang digunakan. Data register Januari-Juni 2026 memberikan gambaran awal mengenai jenis layanan yang paling banyak diminta, tetapi belum menunjukkan pola tahunan secara penuh. Pada periode tertentu, seperti awal tahun ajaran, musim pendaftaran bantuan, atau periode administrasi kependudukan, volume layanan dapat meningkat. Karena itu, pengumpulan data satu tahun penuh akan memperkuat kesimpulan tentang beban pelayanan desa.

Penelitian lanjutan juga dapat membandingkan Desa Gantarang dengan desa lain di Kecamatan Sinjai Tengah. Perbandingan antar-desa akan membantu melihat apakah masalah SOP, arsip, register, dan pengaduan merupakan masalah khusus Desa Gantarang atau merupakan pola umum pelayanan administrasi desa. Hasil perbandingan dapat menjadi dasar pemerintah kecamatan dalam menyusun standar pembinaan pelayanan administrasi desa.

Arah penelitian berikutnya adalah mengevaluasi efektivitas digitalisasi sederhana setelah rekomendasi diterapkan. Misalnya, peneliti dapat mengukur perubahan waktu pelayanan sebelum dan sesudah papan informasi dipasang, atau membandingkan kemudahan pencarian arsip sebelum dan sesudah folder digital dibuat. Penelitian semacam ini akan memberikan bukti lebih kuat tentang dampak perbaikan administrasi terhadap kualitas pelayanan.

Dengan memperhatikan batasan tersebut, artikel ini tetap memberikan kontribusi penting karena menyajikan analisis yang berbasis pada data layanan, dokumen, dan pengalaman warga. Kekuatan penelitian terletak pada kemampuannya menghubungkan data tabel dengan narasi perbaikan kelembagaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar praktis bagi pemerintah desa untuk membangun pelayanan administrasi yang lebih transparan, tertib, responsif, dan akuntabel.

4. CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Desa Gantarang telah menjalankan peran dalam

pelayanan administrasi kepada masyarakat melalui kegiatan penerimaan berkas, pembuatan surat, verifikasi dokumen, koordinasi perangkat, dan fasilitasi warga yang membutuhkan bantuan administrasi. Peran tersebut tampak dalam empat bentuk utama, yaitu pelayanan, pengaturan, koordinasi, dan fasilitasi. Pelayanan administrasi juga didukung oleh struktur organisasi, buku agenda surat keluar, register layanan, dan beberapa format dokumen standar.

Namun, pelayanan administrasi belum sepenuhnya didukung oleh sistem yang tertib. SOP belum dirinci untuk seluruh jenis layanan, informasi persyaratan belum tersedia secara lengkap, waktu penyelesaian belum selalu pasti, arsip masih dominan manual, rekapitulasi register belum rutin, dan keluhan warga belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa membutuhkan penguatan tata kelola agar lebih jelas, cepat, tertib, dan akuntabel.

Analisis terhadap data tabel menunjukkan bahwa tiga layanan terbesar adalah surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP/KK, dan surat keterangan domisili. Ketiga layanan tersebut mencakup sebagian besar kebutuhan administrasi masyarakat sehingga perlu menjadi prioritas awal dalam penyusunan SOP dan papan informasi. Analisis keluhan menunjukkan bahwa masalah paling sering berkaitan dengan persyaratan tidak jelas, menunggu tanda tangan, dan warga harus datang lebih dari satu kali. Keluhan tersebut dapat ditekan melalui informasi layanan yang terbuka, kepastian waktu, verifikasi dokumen, dan mekanisme pengaduan.

Penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Desa Gantarang menyusun SOP pelayanan sederhana, memasang papan informasi jenis layanan dan persyaratan, melakukan rekapitulasi register bulanan, menata arsip manual dan digital, serta menyediakan mekanisme pengaduan warga. Untuk penelitian selanjutnya, kajian ini dapat diperkuat dengan survei kepuasan masyarakat atau perbandingan antar-desa agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan administrasi desa.

REFERENCES

- Adam, S. N. F., Aneta, A., & Abdusamad, J. (2025). *Kualitas pelayanan administrasi desa*. 6.
- Aisyah, S., & Suriyani, E. (2024). [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937. 7, 2073–2088.
- Amalia, R., Ashari, & Zahari, A. F. M. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa*. 4(3).
- Andini, F. T., & Mursyidah, L. (2024). *Jurnal Noken : Ilmu-Ilmu Sosial*. 10(2), 296–305.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Can I use TA? Should I use TA? Should I not use TA? Comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(1), 37–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/capr.12360>
- Centia, S., Zainuddin, Z. I., & Adinda FA, J. Q. (2024). Analisis pengelolaan arsip di Desa Cipacing Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang tahun 2024. *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 7(2), 76–85. <https://doi.org/10.24198/responsive.v7i2.56359>
- Jefri, U., Madina, L. U., Setyawati, S., & Alamsyah, M. G. (2025). Peningkatan pelayanan administrasi

- dan informasi melalui pemasangan banner SOP di Desa Tanjung Jaya Kecamatan Panimbang. *Indonesian Collaboration Journal of Community Services*, 5(3), 267–274. <https://doi.org/10.53067/icjcs.v5i3.211>
- Rahmat, M. R., Zaman, W., Botutihe, N., Manurip, A. R., & Lagani, I. (2024). *THE IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL STRUCTURE IN*. 4(2), 374–377.
- Rijal, Hasim, D., Irwan, Djunaedi, & Jusman. (2023). *PENGEMBANGAN SOP PELAYANAN ADMINISTRASI*. 4(2), 1410–1417.
- Rosmasari, Nanda, A., Jamil, M., Khoirunnita, A., & Alex, R. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Administrasi Desa Menggunakan Website E-surat Pada Desa Handil Terusan*. 5(2), 60–69.
- Siswo, E., Sahputra, A., Pujadiaraka, P., Hernawan, A., & Aluwy, E. R. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mekarsari : Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Desa*. 6(9), 1675–1684.
- UU Nomor 3 Tahun. (2024). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Peraturan .Bpk.Go.Id*, 31. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/283617/uu-no-3-tahun-2024>
- Widyaningrum, S., Rohim, Y. N., Lucky, P., Irawan, T., Brian, B., & Farenza, F. C. (2024). *Implementasi Sistem Administrasi Desa Berbasis Teknologi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Selorejo*. 05(03).

