

Analisis Pengelolaan Administrasi Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Zaki Al Mubarak, Moh As'adi

¹ Universitas Islam Ibrahimy Banyuwang, Indonesia

² Universitas Islam Ibrahimy Banyuwang, Indonesia

Corresponding Author:

Zaki Al Mubarak, Universitas Islam Ibrahimy Banyuwangi, Indonesia

Email: zaki88mubarak@gmail.com

Abstract

Village administrative management is one of the important factors in supporting the implementation of effective and high-quality public services. A well-organized village administration system can assist village officials in managing the data, documents, and information required to provide services to the community in a timely, accurate, and accountable manner. This study aims to analyze village administrative management in supporting community services and to examine its contribution to improving the quality of public services. This research employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving village officials and community members as service recipients. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldaña model, which includes data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. The validity of the data was ensured through source triangulation and technique triangulation. The results of the study indicate that effective village administrative management plays a significant role in supporting the implementation of community services. A well-organized and systematic administrative system enables village officials to manage data efficiently, accelerate service processes, improve information accuracy, and support the effectiveness of village governance activities. Furthermore, village administrative management contributes significantly to improving the quality of public services through enhanced service efficiency, transparency, accountability, service reliability, and increased public trust in the village government. Therefore, strengthening the village administrative system, improving the competence of village officials, and utilizing information technology are essential factors in achieving high-quality public services that are oriented toward community satisfaction.

Keywords: Village Administrative Management, Community Services, Public Service Quality.

Abstrak

Pengelolaan administrasi desa merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Administrasi desa yang tertata dengan baik dapat membantu aparatur desa dalam mengelola data, dokumen, dan informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan administrasi desa dalam mendukung pelayanan masyarakat serta mengkaji kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur desa serta masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi

pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi desa yang baik berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Administrasi yang tertib dan sistematis memudahkan aparatur desa dalam mengelola data, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi informasi, serta mendukung efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Selain itu, pengelolaan administrasi desa memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi, akuntabilitas, keandalan pelayanan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, penguatan sistem administrasi desa, peningkatan kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pengelolaan Administrasi Desa, Pelayanan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Desa merupakan unit pemerintahan yang berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat dan menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kompetensi aparatur desa, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem administrasi yang diterapkan. Administrasi desa yang tertata dengan baik akan mendukung terselenggaranya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Sebaliknya, pengelolaan administrasi yang kurang optimal dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, ketidakteraturan arsip, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi desa menjadi salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Pentingnya administrasi dalam organisasi telah dijelaskan oleh Siagian (2018) yang menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan desa, administrasi berfungsi sebagai sarana pengelolaan data, informasi, dan dokumen yang mendukung pelaksanaan pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Senada dengan pendapat tersebut, Anggriawan, dan Handayani (2015) menjelaskan bahwa administrasi desa merupakan seluruh kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan. Dengan demikian, administrasi desa tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan semata, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Kualitas pelayanan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Dalam praktiknya, kelima dimensi tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan administrasi desa. Misalnya, pelayanan yang andal memerlukan data administrasi yang akurat, sedangkan daya tanggap aparatur desa sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang mudah diakses dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi desa yang efektif menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Urgensi pengelolaan administrasi desa juga diperkuat oleh ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menegaskan bahwa pemerintah desa wajib menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa mengatur bahwa administrasi desa mencakup administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, serta administrasi lainnya yang harus dikelola secara tertib dan berkelanjutan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa administrasi desa merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang erat antara pengelolaan administrasi desa dan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, Dewi, dan Angelia (2019) dalam jurnal *Perspektif* berjudul *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat* menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur desa dalam mengelola administrasi pemerintahan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang tertata dan didukung oleh sistem pengelolaan dokumen yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung administrasi yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Temuan serupa disampaikan oleh Djafri dan Badu (2020) dalam penelitian berjudul *Manajemen Administrasi Desa dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa di Kabupaten Gorontalo Utara*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen administrasi yang baik berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan aparatur desa. Administrasi yang tertata memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses penyelesaian administrasi, serta mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data dan dokumen. Penelitian tersebut menegaskan bahwa administrasi desa merupakan faktor penting dalam mendukung kinerja pelayanan publik di tingkat desa. Selanjutnya, penelitian Musdi, Firayanti, dan Mufrihah (2023) mengenai *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan pada Kantor Desa Pasak Piang* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh sistem pengelolaan

administrasi yang diterapkan oleh pemerintah desa. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan administrasi yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, meskipun masih ditemukan kendala berupa rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen administrasi yang dibutuhkan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Salbiah dan Pratidina (2024) tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi terhadap Masyarakat di Kantor Desa menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kecepatan pelayanan, serta sistem administrasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa semakin baik pengelolaan administrasi desa, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Selain itu, penelitian Suci (2026) mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Desa menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di desa masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana administrasi, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta keterbatasan kapasitas aparatur desa dalam mengelola administrasi. Penelitian tersebut menekankan pentingnya penguatan sistem administrasi desa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas administrasi desa dan pelayanan masyarakat, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan administrasi atau efektivitas pelayanan publik secara umum. Penelitian Panjaitan *et al.* (2019), Musdi *et al.* (2023), dan Salbiah *et al.* (2024), misalnya, lebih menitikberatkan pada hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Sementara itu, aspek pengelolaan administrasi desa sebagai proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan administrasi belum dikaji secara mendalam. Selain itu, penelitian Djafri dan Badu (2020) lebih menyoroti manajemen administrasi dari perspektif peningkatan kinerja aparatur desa, sedangkan hubungan antara pengelolaan administrasi desa secara menyeluruh dengan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat masih belum banyak dieksplorasi. Penelitian Musdi *et al.* (2023) juga hanya berfokus pada administrasi kependudukan sehingga belum menggambarkan pengelolaan administrasi desa secara komprehensif yang meliputi administrasi umum, administrasi pembangunan, administrasi keuangan, dan administrasi lainnya.

Kesenjangan lainnya terletak pada perkembangan digitalisasi administrasi desa yang saat ini semakin berkembang melalui berbagai sistem informasi desa. Sebagian penelitian terdahulu belum banyak mengkaji bagaimana pengelolaan administrasi desa beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Padahal, digitalisasi administrasi menjadi salah satu tuntutan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan di era modern. Selain itu, setiap desa memiliki karakteristik yang berbeda dari segi sumber daya manusia, budaya organisasi, dan

ketersediaan sarana prasarana sehingga hasil penelitian sebelumnya belum tentu dapat menggambarkan kondisi desa lainnya secara utuh.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan administrasi desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan kajian terkait bagaimana pengelolaan administrasi desa dilaksanakan secara menyeluruh dan bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul “Analisis Pengelolaan Administrasi Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat” penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pengelolaan administrasi desa, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan administrasi desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan. Sementara itu, Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alamiah. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai sesuai untuk mengkaji pengelolaan administrasi desa yang melibatkan berbagai aktivitas, kebijakan, serta interaksi antara aparatur desa dan masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, dan masyarakat sebagai penerima layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi desa, arsip, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Administrasi Desa dalam Mendukung Pelayanan Masyarakat

Pengelolaan administrasi desa merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena menjadi landasan utama dalam pelaksanaan berbagai fungsi pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pelayanan publik. Administrasi desa tidak hanya berkaitan dengan kegiatan pencatatan dan penyimpanan dokumen, tetapi juga mencakup proses pengelolaan informasi yang mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Melalui administrasi yang tertata dengan baik, pemerintah desa dapat menyediakan data yang akurat, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam berbagai kegiatan pemerintahan.

Dalam praktiknya, administrasi desa meliputi berbagai kegiatan, seperti administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi pembangunan, administrasi keuangan, dan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan agar mampu menghasilkan informasi yang valid dan mudah diakses ketika dibutuhkan. Keberadaan administrasi yang tertib memungkinkan aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat karena data dan dokumen yang diperlukan telah tersimpan dengan baik. Sebaliknya, apabila pengelolaan administrasi dilakukan secara tidak teratur, maka akan muncul berbagai kendala seperti kehilangan arsip, kesalahan data, duplikasi dokumen, hingga keterlambatan pelayanan yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Menurut Anggriawan dan Handayani, (2026), administrasi desa merupakan keseluruhan proses pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa administrasi desa memiliki fungsi strategis sebagai sumber informasi yang mendukung berbagai aktivitas pemerintahan. Data administrasi yang lengkap dan akurat akan membantu pemerintah desa dalam merumuskan kebijakan, menyusun program pembangunan, menentukan prioritas pelayanan, serta menyelesaikan berbagai kebutuhan administratif masyarakat secara tepat dan efisien.

Dalam perspektif administrasi publik, pengelolaan administrasi desa yang efektif dapat dianalisis melalui fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Pada tahap perencanaan, pemerintah desa perlu menyusun sistem administrasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat. Tahap pengorganisasian dilakukan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada setiap perangkat desa sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Selanjutnya, tahap pelaksanaan dilakukan melalui pengelolaan dokumen, pengarsipan, pencatatan data, serta pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sementara itu, pengawasan

diperlukan untuk memastikan seluruh proses administrasi berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Pengelolaan administrasi yang baik juga berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel. Transparansi dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, sedangkan akuntabilitas tercermin dari kemampuan pemerintah desa dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan administrasi yang dilakukan. Dengan adanya administrasi yang tertib, setiap dokumen dan data yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dapat ditelusuri dengan mudah sehingga meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang maupun kesalahan administratif.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi saat ini turut memengaruhi sistem administrasi desa. Banyak pemerintah desa mulai memanfaatkan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi, seperti penggunaan aplikasi pelayanan desa, sistem informasi desa, dan arsip elektronik. Digitalisasi administrasi memberikan berbagai manfaat, antara lain mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keamanan data, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat maupun aparatur desa. Namun demikian, implementasi administrasi berbasis digital juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana yang memadai, serta dukungan kebijakan yang jelas agar dapat berjalan secara optimal.

Pengelolaan administrasi desa yang efektif juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa. Aparatur desa yang memiliki kemampuan administrasi yang baik akan lebih mudah dalam mengelola data, memahami prosedur pelayanan, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan administrasi dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti kesalahan pencatatan, ketidakakuratan data, dan rendahnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan administrasi menjadi salah satu langkah penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan administrasi desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Panjaitan, Dewi, dan Angelia (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur desa dalam mengelola administrasi pemerintahan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa administrasi yang tertib mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Djafri dan Badu (2020) juga mengungkapkan bahwa manajemen administrasi desa yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa melalui pengelolaan data dan dokumen yang lebih sistematis.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan administrasi desa bukan sekadar aktivitas pencatatan dan penyimpanan dokumen, melainkan suatu sistem yang mendukung seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Administrasi yang dikelola secara profesional, tertib, dan

terstruktur akan membantu pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan administrasi desa menjadi salah satu faktor kunci dalam mewujudkan pemerintahan desa yang efektif serta pelayanan publik yang berkualitas.

Kontribusi Pengelolaan Administrasi Desa terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, pemerintah desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, diperlukan sistem administrasi yang mampu mendukung seluruh proses pelayanan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi desa memiliki kontribusi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat karena menjadi fondasi bagi terselenggaranya pelayanan publik yang terorganisasi, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Administrasi desa yang tertib memungkinkan aparatur desa untuk mengelola berbagai data dan informasi masyarakat secara sistematis. Data yang tersimpan dengan baik akan memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan bantuan sosial, serta berbagai layanan lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Ketersediaan data yang lengkap dan akurat juga membantu aparatur desa dalam menghindari kesalahan administrasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Dengan demikian, administrasi yang baik tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga meningkatkan ketepatan dan kualitas hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kontribusi pengelolaan administrasi desa terhadap kualitas pelayanan masyarakat dapat dilihat dari aspek efisiensi pelayanan. Administrasi yang terorganisasi memungkinkan setiap dokumen dan arsip tersimpan secara sistematis sehingga mudah ditemukan ketika diperlukan. Hal ini dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan karena aparatur tidak perlu mencari dokumen secara berulang atau melakukan verifikasi data yang berlebihan. Efisiensi tersebut berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja aparatur desa dan mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan administratif masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasakan manfaat berupa pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit.

Selain meningkatkan efisiensi, pengelolaan administrasi desa juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui administrasi yang tertata, setiap proses pelayanan dapat didokumentasikan dengan jelas sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur, persyaratan, serta waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Keterbukaan

informasi tersebut dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, praktik diskriminasi pelayanan, maupun kesalahan administratif yang merugikan masyarakat. Dengan demikian, administrasi desa berperan sebagai instrumen yang mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Kontribusi lainnya terlihat pada peningkatan akuntabilitas pelayanan. Akuntabilitas mengacu pada kemampuan pemerintah desa dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan kepada masyarakat. Administrasi yang baik menghasilkan dokumentasi yang lengkap mengenai seluruh aktivitas pelayanan, mulai dari proses pengajuan hingga penyelesaian pelayanan. Dokumentasi tersebut menjadi bukti administratif yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi, pengawasan, maupun pertanggungjawaban kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi yang baik mampu memperkuat akuntabilitas pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengelolaan administrasi desa juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Kepercayaan masyarakat merupakan modal sosial yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat akan lebih percaya kepada pemerintah desa apabila pelayanan yang diberikan berlangsung secara profesional, konsisten, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, akurat, dan tidak diskriminatif, maka akan tumbuh persepsi positif terhadap kinerja pemerintah desa. Sebaliknya, administrasi yang buruk sering kali menimbulkan ketidakpastian pelayanan, kesalahan data, dan keterlambatan yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Dalam era digital saat ini, kontribusi administrasi desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin besar dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi. Berbagai desa mulai menerapkan sistem informasi desa, pelayanan administrasi berbasis elektronik, dan pengarsipan digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Digitalisasi administrasi memungkinkan data masyarakat tersimpan dengan lebih aman, mudah diperbarui, dan dapat diakses dengan cepat oleh aparatur desa. Selain itu, penggunaan teknologi juga membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan akurasi data. Dengan demikian, modernisasi administrasi desa menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di era transformasi digital.

Kontribusi pengelolaan administrasi desa terhadap kualitas pelayanan masyarakat juga dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut teori tersebut, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Kelima dimensi tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan pengelolaan administrasi desa. Pada dimensi *tangible*, administrasi yang baik tercermin dari ketersediaan sarana pelayanan yang memadai, seperti ruang pelayanan

yang tertata, sistem arsip yang terorganisasi, serta penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data. Pada dimensi *reliability*, administrasi desa mendukung kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Data yang lengkap dan terdokumentasi dengan baik memungkinkan aparatur desa memberikan pelayanan secara tepat dan minim kesalahan.

Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness*, pengelolaan administrasi yang efektif membantu aparatur desa memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Kemudahan dalam mengakses data dan dokumen memungkinkan pelayanan dilakukan tanpa penundaan yang tidak perlu. Pada dimensi *assurance*, administrasi yang tertata memberikan jaminan kepastian pelayanan kepada masyarakat karena setiap proses pelayanan dilakukan berdasarkan aturan dan prosedur yang jelas. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, administrasi yang baik memungkinkan aparatur desa memahami kebutuhan masyarakat secara lebih tepat melalui data dan informasi yang tersedia sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih personal dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Hasil pembahasan ini sejalan dengan penelitian Panjaitan, Dewi, dan Angelia (2019) yang menemukan bahwa pengelolaan administrasi yang baik berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian Djafri dan Badu (2020) juga menunjukkan bahwa manajemen administrasi desa yang efektif mampu meningkatkan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, penelitian Adam, Aneta, dan Abdussamad (2025) menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi yang diterapkan serta kemampuan aparatur dalam mengelola data dan dokumen pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi desa memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Administrasi yang tertata dan dikelola secara profesional mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Selain itu, pengelolaan administrasi yang baik juga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat harus disertai dengan penguatan sistem administrasi desa sebagai salah satu faktor utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang efektif dan berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi desa memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Administrasi desa yang dikelola secara tertib, sistematis, dan sesuai dengan prosedur mampu membantu aparatur desa dalam mengelola data, dokumen, serta berbagai informasi yang dibutuhkan dalam

proses pelayanan. Pengelolaan administrasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga menjadi instrumen pendukung dalam pelaksanaan pemerintahan desa, pengambilan keputusan, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan administrasi yang diterapkan oleh pemerintah desa. Selain itu, pengelolaan administrasi desa memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Administrasi yang tertata mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses penyelesaian kebutuhan administratif masyarakat, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengelolaan administrasi yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, serta kepedulian aparatur desa terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penguatan sistem administrasi desa, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Adam, S. N. F., Aneta, A., & Abdussamad, J. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 6(1), 1-10. <https://doi.org/10.37479/jjaps.v6i1.33437>
- Anggriawan, M. A., & Handayani, N. (2026). Penerapan Sistem Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Mendukung Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Kubang Puji. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(2). <https://doi.org/10.62281/d60frq18>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Djafri, N., & Badu, S. Q. (2020). Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 4(3), 255-264. <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.4.3.255-264.2018>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musdi, M., Firayanti, Y., & Mufrihah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1102-1116. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.879>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.

- Salbiah, E., & Pratidina, G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa. *Karimah Tauhid*, 3(1), 465-472.
- Siagian, M. (2018). Effect of Leadership, Training, and Human Resources Competency to Employee Performance Through Motivation as Intervening Variables. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 6(2), 92-102. <https://doi.org/10.31846/jae.v6i2.73>
- Suci, K. M. M. T. (2026). Implementasi Aplikasi Uji Kir Surabaya Pada Uptd Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(6). <https://doi.org/10.62281/dp6efq13>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>