

Pelaksanaan Sistem Administrasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja pada Kantor Desa Kempo Kabupaten Dompu

Agi Fauzi Fajria^{1*}, Irwansyah², Dian Urna Fasihah³

fauziagi@gmail.com¹, irwansyah@stieyapisdompu.ac.id²,

dianurnafasihah@stieyapisdompu.ac.id³

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis^{1*,2,3}

Abstrak

Pelaksanaan sistem administrasi yang efektif adalah faktor krusial karena berfungsi sebagai fondasi operasional organisasi, memastikan efisiensi, koordinasi yang baik, pengumpulan data yang akurat, dan alokasi sumber daya yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan sistem administrasi dan upaya peningkatan kinerja di Kantor Desa Kempo, Kabupaten Dompu. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam dengan aparat desa dan masyarakat, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Kempo telah melaksanakan berbagai pelayanan administrasi seperti Surat Keterangan Usaha dan Keterangan Domisili secara efektif dan efisien, dengan rata-rata waktu pelayanan 4-10 menit. Meskipun masih menggunakan sistem manual dan menghadapi kendala infrastruktur seperti pemadaman listrik, kinerja aparat desa dinilai baik oleh masyarakat berkat komitmen dan resiliensi dalam mengatasi masalah. Pembahasan menggarisbawahi bahwa peningkatan kinerja tidak hanya bertumpu pada kecepatan layanan, tetapi juga pada penerapan prinsip manajemen dasar dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya menjaga kualitas pelayanan melalui peningkatan kemampuan komunikasi sosial pegawai untuk menghadapi ekspektasi masyarakat, serta perlunya edukasi kepada masyarakat mengenai etika dalam berurusan di kantor desa, demi menciptakan sinergi yang harmonis antara penyedia dan penerima layanan.

Kata Kunci: *Sistem Administrasi; Peningkatan Kinerja; Pelayanan Publik; Pemerintahan Desa*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Di era otonomi daerah, pemerintah desa dihadapkan pada tuntutan yang semakin kompleks untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tuntutan ini mencakup transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang prima. Menjawab tantangan tersebut, Kantor Desa Kempo di Kabupaten Dompu menempuh jalur strategis melalui pembenahan sistem administrasi. Upaya ini bukan sekadar pembaruan prosedural, melainkan sebuah langkah mendasar untuk mentransformasi kinerja aparatur dan menjawab ekspektasi masyarakat secara efektif.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai kinerja pemerintah desa, termasuk temuan awal di wilayah Kecamatan Kempo, secara konsisten menunjuk pada akar masalah yang serupa. Kinerja aparatur yang belum optimal sering kali disebabkan oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) serta pemahaman yang kurang mendalam terhadap tugas dan fungsi pokoknya. Kondisi ini menggarisbawahi urgensi penerapan sebuah sistem administrasi yang terstruktur, yang tidak hanya berfungsi sebagai alat kerja, tetapi juga sebagai kerangka acuan yang jelas untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, implementasi sistem administrasi modern menjadi sebuah keniscayaan. Pergeseran dari metode manual yang rentan terhadap *human error* ke arah sistem yang terintegrasi dan berbasis digital merupakan inti dari reformasi ini. Hal ini sejalan dengan teori e-government, yang menyatakan bahwa adopsi teknologi informasi dalam administrasi publik dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, dan memperkuat mekanisme kontrol serta pengawasan.

Pondasi dari seluruh pelayanan publik di tingkat desa bertumpu pada validitas data kependudukan. Oleh karena itu, pilar pertama dalam sistem ini adalah modernisasi administrasi kependudukan. Sistem informasi yang terkomputerisasi memastikan bahwa pencatatan data vital seperti kelahiran, kematian, dan mutasi penduduk dapat dilakukan secara akurat dan cepat. Penelitian di berbagai daerah menunjukkan bahwa data kependudukan yang presisi adalah prasyarat mutlak untuk perencanaan pembangunan yang tepat sasaran dan distribusi bantuan sosial yang adil.

Seiring meningkatnya alokasi Dana Desa, aspek pengelolaan keuangan menuntut transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Teori agensi dalam administrasi publik menyoroti pentingnya kontrol untuk menyelaraskan kepentingan aparatur (agen) dengan masyarakat (prinsipal). Implementasi aplikasi seperti Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) adalah manifestasi konkret dari teori ini. Sistem tersebut memfasilitasi proses perencanaan, penatausahaan, hingga pelaporan yang terstandarisasi, sehingga meminimalkan risiko penyimpangan dan membangun kepercayaan publik.

Efektivitas birokrasi, sebagaimana dikemukakan dalam teori birokrasi Weberian, tercermin dari adanya prosedur yang jelas dan terdokumentasi. Pengelolaan surat-menyurat yang efisien merupakan bagian krusial dari hal ini. Sistem administrasi persuratan digital yang memungkinkan penomoran, pelacakan disposisi, dan pengarsipan secara elektronik mampu memangkas waktu respons dan meningkatkan profesionalisme. Ini memastikan bahwa setiap komunikasi resmi tercatat dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari.

Prinsip keterbukaan informasi adalah jantung dari pemerintahan yang demokratis. Sistem administrasi modern harus mampu mendukung penyebaran informasi publik secara proaktif. Pemanfaatan platform digital seperti website desa atau media sosial untuk mempublikasikan program kerja, realisasi

anggaran, dan prosedur layanan adalah praktik yang sejalan dengan teori *participatory governance*. Studi menunjukkan korelasi positif antara tingkat transparansi pemerintah dengan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Implementasi keempat pilar administrasi tersebut secara sinergis akan menghasilkan dampak berlipat terhadap kinerja keseluruhan. Efisiensi waktu dan tenaga memungkinkan aparat untuk lebih fokus pada fungsi pemberdayaan. Akurasi data melahirkan keputusan yang lebih strategis. Transparansi keuangan dan informasi menumbuhkan partisipasi, sementara prosedur yang jelas dan cepat secara langsung meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Peningkatan kinerja ini bukanlah hasil dari satu komponen, melainkan buah dari sebuah sistem yang terintegrasi secara baik.

Meskipun kerangka teori dan sistem telah ideal, keberhasilan implementasi di Kantor Desa Kempo sangat bergantung pada beberapa faktor tertentu. Komitmen kepemimpinan, investasi dalam peningkatan kapasitas dan literasi digital bagi seluruh aparat, serta jaminan ketersediaan infrastruktur teknologi yang andal adalah kunci utama. Dengan demikian, perjalanan menuju peningkatan kinerja adalah proses yang berkelanjutan, menuntut adaptasi dan komitmen kolektif untuk menjadikan sistem administrasi sebagai budaya kerja yang hidup dan dinamis.

Landasan Teori

Pelaksanaan Sistem Administrasi

Pada dasarnya, administrasi merupakan sebuah seni dan proses krusial yang menjadi landasan bagi setiap aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Secara konseptual, para ahli membedakannya menjadi dua lingkup: arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, seperti yang dikenal sebagai tata usaha, administrasi merujuk pada kegiatan teknis ketatausahaan seperti catat-mencatat, surat-menyurat, dan pembukuan. Namun, dalam arti luas, administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Berbagai teori, seperti yang dikemukakan oleh George R. Terry dan Sondang P. Siagian, menyepakati bahwa esensi administrasi terletak pada fungsi perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, dan penggerakan sumber daya dalam sebuah kerangka kerja sama yang rasional.

Agar dapat berfungsi secara efektif, sebuah sistem administrasi harus ditopang oleh beberapa unsur fundamental yang saling terkait. Menurut teori yang dirumuskan oleh The Liang Gie, terdapat delapan unsur yang menjadi pilar utama. Unsur-unsur ini meliputi organisasi sebagai wadah kegiatan, manajemen sebagai alat utama pelaksanaan, dan komunikasi sebagai mekanisme penghubung antar bagian. Selain itu, terdapat unsur pengelolaan sumber daya yang mencakup kepegawaian (sumber daya manusia), keuangan (sumber daya modal), dan perbekalan (sumber daya material). Proses ini disempurnakan oleh unsur tata usaha yang fokus pada pencatatan dan pengarsipan, serta hubungan masyarakat (*public relations*) yang mengatur interaksi organisasi dengan lingkungan eksternal.

Secara operasional, administrasi menjalankan serangkaian fungsi manajerial yang dinamis dan berkelanjutan. Fungsi-fungsi ini, sebagaimana dirinci oleh para ahli seperti Sondang P. Siagian, mencakup perencanaan (*planning*) yang diawali dengan pengumpulan dan pengolahan data, serta pengorganisasian (*organizing*) untuk membangun struktur kerja yang solid. Proses dilanjutkan dengan fungsi koordinasi (*coordinating*), penempatan staf (*staffing*), dan pengarahan (*directing*) untuk memastikan seluruh kegiatan berjalan sinergis. Siklus ini dilengkapi dengan fungsi pengawasan dan evaluasi melalui pelaporan (*reporting*) serta pengelolaan sumber daya finansial dalam fungsi penyusunan anggaran (*budgeting*).

Pada akhirnya, gabungan dari berbagai unsur dan fungsi tersebut menegaskan peran strategis administrasi sebagai jantung yang memompa efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi. Seorang administrator, menurut berbagai studi, bertindak sebagai jembatan penghubung antara jajaran manajemen, karyawan, dan bahkan pihak eksternal seperti konsumen. Dengan mengelola pengarsipan yang baik, mengembangkan prosedur yang standar, dan mengontrol anggaran, administrasi memastikan kelancaran regulasi dan alur informasi antar departemen. Meskipun sering kali bekerja di balik layar, administrasi adalah kunci utama yang menjamin tercapainya tujuan setiap manajemen dan efektivitas kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja

Kinerja pada hakikatnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Para ahli seperti (Mangkunegara, 2005) dan Tika (2006) sepakat bahwa kinerja merupakan output dari fungsi pekerjaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dalam konteks aparatur sipil negara, konsep ini diperkuat oleh (Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011), yang mendefinisikan penilaian kinerja sebagai proses sistematis terhadap Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan perilaku kerja. Dengan demikian, kinerja bukan sekadar hasil akhir, melainkan sebuah capaian terukur yang dievaluasi secara formal untuk memastikan keselarasan antara kontribusi individu dengan sasaran organisasi, seperti yang berlaku di Kantor Desa Kempo Kabupaten Dompu.

Untuk mengukur kinerja secara komprehensif, digunakan berbagai dimensi dan indikator. Kerangka SKP pemerintah menetapkan aspek-aspek utama yaitu kuantitas (efisiensi penyelesaian pekerjaan), kualitas (ketepatan, kelengkapan, dan kerapian hasil), serta waktu (kesesuaian dengan jadwal kerja). Namun, para akademisi melengkapi pandangan ini dengan indikator yang lebih mendalam. (Mangkunegara, 2005), misalnya, menyoroti pentingnya kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif. Serupa dengan itu, (Robbins, 2008) menambahkan dimensi lain seperti ketepatan waktu, efektivitas (penggunaan sumber daya), kemandirian, dan komitmen kerja. Pemilihan indikator yang tepat, seperti yang merujuk pada Mangkunegara dalam konteks Kantor Desa Kempo, sangat penting untuk mendapatkan gambaran kinerja yang baik dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Penilaian kinerja bukanlah sekadar kegiatan administratif, melainkan sebuah proses yang menghasilkan dampak signifikan bagi pegawai dan organisasi. Menurut (Umam, 2010), kinerja yang baik secara langsung berkorelasi dengan pencapaian target dan tumbuhnya loyalitas pegawai. Lebih jauh, hasil penilaian kinerja menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis di bidang sumber daya manusia, seperti pertimbangan untuk promosi bagi pegawai berprestasi. Sebaliknya, kinerja yang kurang memuaskan menjadi sinyal bagi manajemen akan adanya kebutuhan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi. Pada akhirnya, kinerja mendorong terciptanya perilaku positif, perbaikan berkelanjutan, dan menjadi landasan bagi perumusan kebijakan yang bertujuan untuk kemajuan organisasi secara keseluruhan.

Peningkatan Kinerja

Kinerja merupakan konsep sentral dalam manajemen sumber daya manusia yang didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang individu dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Para ahli seperti (Mangkunegara, 2005) menekankan bahwa kinerja adalah manifestasi dari kemampuan, usaha, dan dukungan yang diterima seorang pegawai. Teori lain, seperti yang dikemukakan oleh (Robbins, 2008), memperluas konsep ini dengan menyatakan bahwa kinerja adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Pengukuran kinerja seringkali didasarkan pada indikator-indikator spesifik seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, yang secara kolektif memberikan gambaran holistik mengenai kontribusi seorang pegawai terhadap tujuan organisasi.

Upaya peningkatan kinerja pada dasarnya adalah proses intervensi yang dirancang untuk mengatasi kesenjangan antara kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang kondusif, gaya kepemimpinan yang suportif, kompensasi yang adil, dan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai. Strategi umum yang diterapkan organisasi untuk mendongkrak kinerja meliputi program pelatihan dan pengembangan (*training and development*) untuk meningkatkan kompetensi, penerapan sistem manajemen kinerja (*performance management*) yang adil dan transparan, serta pemberian umpan balik (*feedback*) yang konstruktif secara berkala. Intervensi ini bertujuan tidak hanya untuk memperbaiki hasil kerja saat ini tetapi juga untuk membangun kapasitas pegawai demi keberhasilan jangka panjang organisasi.

Metode Analisis

Desain dan Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menghasilkan data naratif berupa paparan kata-kata dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diamati. Sesuai dengan tradisi penelitian kualitatif, fokus utama terletak pada proses untuk menjawab pertanyaan "apa" dan "mengapa" suatu peristiwa terjadi. Dalam kerangka ini,

peneliti memposisikan diri sebagai instrumen kunci (*key instrument*), yang perannya krusial mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Desa Kempo, Kabupaten Dompu, dengan sumber data primer berasal dari wawancara dengan Kepala Desa, sekretaris, staf, dan anggota masyarakat, serta data sekunder berupa dokumentasi administrasi pelayanan.

Teknik Pengumpulan dan Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang kaya dan komprehensif, penelitian ini menerapkan tiga teknik pengumpulan data utama. Pertama, melalui observasi untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan yang berlangsung di kantor Desa. Kedua, melalui wawancara (*interview*) mendalam untuk menggali informasi lisan dari para responden secara tatap muka. Ketiga, melalui dokumentasi untuk mengumpulkan data dari arsip, catatan, dan dokumen tertulis lainnya yang relevan. Guna menjamin keabsahan temuan, dilakukan proses triangulasi, baik triangulasi sumber (membandingkan data dari beberapa narasumber) maupun triangulasi metode (membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi).

Proses Analisis Data

Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan berkelanjutan. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan mengorganisasi data kasar yang diperoleh dari lapangan. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk matriks, bagan, atau narasi tersusun agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana makna dari data mulai dirumuskan dan diuji kebenarannya secara terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga menghasilkan kesimpulan akhir yang kokoh dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Desa Kempo terletak di Kecamatan Kempo, salah satu dari delapan kecamatan di Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Lokasinya berada di pesisir utara Kabupaten Dompu, menghadap langsung ke Laut Flores, yang menjadikan wilayah ini memiliki potensi besar di sektor perikanan dan kelautan.

Sebagai pusat pemerintahan desa, Kantor Desa Kempo merupakan titik sentral untuk segala urusan administrasi, pelayanan publik, dan koordinasi pembangunan bagi masyarakat setempat. Kantor ini menjadi tempat interaksi utama antara aparat desa dengan warga dalam berbagai keperluan, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan hingga penyaluran bantuan sosial dan perencanaan program pemberdayaan.

Masyarakat di Desa Kempo, dan Kecamatan Kempo secara umum, memiliki karakteristik sosial-ekonomi yang agraris dan maritim. Mayoritas penduduknya menggantungkan hidup pada sektor pertanian, dengan

komoditas unggulan seperti jagung dan padi, serta sektor perikanan tangkap dan budidaya laut. Kehidupan sosial masyarakatnya masih sangat komunal dan memegang teguh nilai-nilai kebersamaan dan gotong royong, yang tercermin dalam aktivitas sehari-hari dan partisipasi dalam program-program desa. Kondisi ini membuat peran kantor desa tidak hanya sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai pusat kegiatan sosial dan motor penggerak pembangunan di tingkat lokal.

Sistem Administrasi di Kantor Desa Kempo

Pelayanan administrasi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang dilayani oleh pemerintah desa bagi warganya, tidak terkecuali di Kantor Desa Kempo, Kabupaten Dompu. Berdasarkan temuan di lapangan melalui kombinasi metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, teridentifikasi beragam jenis layanan yang disediakan, antara lain Surat Keterangan Usaha (SKU), Keterangan Domisili, Keterangan Tidak Mampu (SKTM), hingga surat keterangan pindah, kematian, dan jual beli. Di antara berbagai layanan tersebut, administrasi untuk SKU dan Keterangan Domisili tercatat sebagai yang paling sering diurus oleh masyarakat, menandakan tingginya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk di wilayah tersebut.

Proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Kempo, berdasarkan penuturan kepala desa dan petugas terkait, diawali dengan prosedur standar berupa verifikasi kelengkapan dokumen dari masyarakat, seperti data alamat, pekerjaan, serta tempat dan tanggal lahir. Namun, sebuah temuan penting menunjukkan bahwa seluruh proses ini masih dijalankan secara manual tanpa dukungan aplikasi digital khusus. Meskipun demikian, para staf yang ditugaskan oleh kepala desa, termasuk operator dan petugas pelayanan lainnya, tetap menunjukkan komitmen untuk melaksanakan tugas mereka secara maksimal demi kelancaran pelayanan.

Meskipun komitmen aparat desa sangat tinggi, pelaksanaan administrasi dihadapkan pada tantangan infrastruktur yang signifikan. Kendala utama yang sering terjadi adalah pemadaman listrik (*mati lampu*) dan kerusakan peralatan kantor seperti komputer. Masalah ini diperparah oleh keterbatasan anggaran belanja di masa lalu, meskipun saat ini sudah mulai teratasi dengan adanya alokasi dana desa untuk operasional. Sebagai respons, pihak desa menunjukkan resiliensi dengan melakukan perbaikan mandiri terhadap komponen komputer yang rusak serta kebijakan kepala desa untuk merawat peralatan secara berkala.

Dari sudut pandang masyarakat, layanan administrasi di Desa Kempo diterima dengan baik. Hasil wawancara dengan beberapa warga mengonfirmasi bahwa mereka sering memanfaatkan jasa kantor desa dan mengakui bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja pemerintah desa. Sejauh ini, mereka merasa telah dilayani secara maksimal. Hal ini diperkuat oleh hasil observasi langsung, di mana terlihat warga dengan sabar mengikuti alur proses manual, mulai dari pengetikan, permintaan tanda tangan kepala desa, hingga pembubuhan stempel dan pencatatan dalam buku agenda surat keluar.

Secara keseluruhan, sistem administrasi di Kantor Desa Kempo berjalan atas dasar dedikasi dan komitmen tinggi dari para aparaturnya untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat. Walaupun dihadapkan pada keterbatasan teknologi dan tantangan infrastruktur, mereka terus berupaya memberikan pelayanan terbaik. Harapan masyarakat ke depan pun sederhana namun mendalam, yakni agar pelayanan tetap diberikan secara santun dan humanis, sehingga warga merasa nyaman dan dihargai saat berinteraksi dengan pemerintah desanya.

Peningkatan Kinerja di Kantor Desa Kempo

Peningkatan kinerja di Kantor Desa Kempo secara spesifik diukur melalui *output* atau efisiensi waktu yang dihasilkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa dan Sekretaris Desa, waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu urusan administrasi berkisar antara 4 hingga 10 menit. Patut dicatat, efisiensi ini dicapai tanpa membebankan biaya kepada masyarakat, di mana seluruh layanan diberikan secara gratis. Durasi pelayanan ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai kecepatan dan responsivitas aparat desa terhadap kebutuhan warganya.

Meskipun terdapat standar waktu rata-rata, durasi pelayanan bersifat dinamis tergantung pada kompleksitas urusan. Proses administrasi sederhana dapat diselesaikan dengan cepat karena petugas telah bekerja berdasarkan format baku yang menjadi pedoman. Sebaliknya, urusan yang lebih rumit seperti surat keterangan jual beli membutuhkan waktu lebih lama karena melibatkan proses verifikasi dan penandatanganan oleh berbagai pihak. Untuk terus mendorong peningkatan kinerja, kepala desa menerapkan strategi proaktif dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta memastikan sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di bagian administrasi merupakan pegawai yang terlatih dan kompeten di bidangnya.

Hasil observasi langsung oleh peneliti di lapangan mengonfirmasi efektivitas upaya tersebut. Terlihat bahwa petugas administrasi mampu memberikan pelayanan secara cepat dan sigap, sehingga tidak terjadi antrean panjang di ruang tunggu kantor desa. Masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya hanya perlu menunggu beberapa saat sebelum dilayani. Pemandangan ini secara nyata menggambarkan bahwa upaya peningkatan kinerja di Kantor Desa Kempo telah membuahkan hasil positif, yang tercermin dari proses pelayanan yang efisien dan tidak berbelit-belit bagi warga.

Pembahasan

Pelaksanaan Sistem Administrasi Pada Kantor Desa Kempo

Berdasarkan temuan penelitian, Kantor Desa Kempo secara rutin melayani berbagai jenis kebutuhan administrasi masyarakat, mulai dari Surat Keterangan Usaha, Keterangan Domisili, Keterangan Tidak Mampu, hingga surat keterangan pindah, kematian, dan jual beli. Proses pelayanan ini, menurut keterangan Kepala Desa Kempo, telah dilaksanakan dengan baik dan terstruktur, mencakup tahapan pengetikan, penandatanganan oleh pejabat berwenang, pembubuhan stempel resmi, hingga pencatatan nomor surat secara sistematis.

Alur kerja yang tertata ini menunjukkan adanya sebuah sistem yang dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan warga secara efisien.

Pada prinsipnya, proses administrasi yang terstruktur di Kantor Desa Kempo merupakan cerminan dari penerapan konsep dasar manajemen. Manajemen itu sendiri didefinisikan sebagai sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi guna mencapai tujuan bersama dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Dengan mengoordinasikan staf, peralatan, dan prosedur, pihak desa secara efektif "mengelola" proses pelayanan untuk menghasilkan output berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang merupakan tujuan dari kegiatan tersebut.

Efektivitas manajemen ini tentu tidak dapat berjalan tanpa adanya wadah yang jelas, yaitu organisasi. Kantor Desa Kempo berfungsi sebagai sebuah organisasi formal, yakni tempat berkumpulnya sekelompok aparat desa yang bekerja sama secara rasional, sistematis, dan dipimpin. Layaknya sebuah organisasi pada umumnya, kantor desa memanfaatkan berbagai sumber daya seperti sumber daya manusia (staf), metode kerja (prosedur standar), dan sarana lainnya untuk mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, administrasi itu sendiri dapat dipandang sebagai objek dari suatu pelayanan publik. Pelayanan pada hakikatnya adalah usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam konteks ini, seluruh kegiatan terorganisir yang dikelola oleh aparat Desa Kempo mulai dari menerima berkas hingga menerbitkan surat merupakan wujud nyata dari pelayanan. Mereka mengubah serangkaian prosedur birokrasi menjadi sebuah kemudahan yang bermanfaat langsung bagi setiap warga yang membutuhkan.

Upaya Peningkatan Kinerja di Kantor Desa Kempo

Upaya utama yang telah diidentifikasi dalam peningkatan kinerja di Kantor Desa Kempo adalah efisiensi operasional, yakni memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dalam waktu yang cepat dan sigap. Meskipun durasi pelayanan dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas setiap jenis administrasi, prinsip kecepatan tetap menjadi prioritas. Namun, untuk mendorong peningkatan kinerja yang lebih baik dan berkelanjutan, pendekatan yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia menjadi hal penting. Terdapat tiga strategi kepemimpinan cerdas yang dapat diadaptasi untuk memberdayakan para pegawai di lingkungan kantor desa.

Pertama, adalah dengan memberikan kebebasan dalam menuangkan kreativitas. Seorang pimpinan, dalam hal ini kepala desa, perlu menghindari penerapan metode kerja yang terlalu monoton dan mengekang. Setelah menjelaskan alur kerja dan tujuan yang ingin dicapai, pegawai sebaiknya diberi ruang untuk mengeksplorasi cara-cara yang lebih efisien dalam menyelesaikan tugasnya. Terutama bagi staf yang lebih muda, tantangan dan kebebasan untuk berinovasi dapat memicu lahirnya ide-ide baru yang menyederhanakan proses. Tentu saja, kebebasan ini harus tetap dalam koridor pengawasan dan arahan agar selaras dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kedua, upaya peningkatan kinerja dapat diwujudkan melalui keterbukaan pimpinan kepada seluruh staf. Sebelum membagikan tugas, seorang pimpinan perlu secara transparan menjelaskan visi, target, dan program kerja organisasi. Dengan begitu, setiap pegawai memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan bersama. Keterbukaan ini juga mencakup pengakuan terhadap kekurangan atau kesalahan yang ada di dalam lembaga, yang kemudian diikuti dengan upaya perbaikan bersama. Sikap transparan seperti ini akan menumbuhkan rasa saling memiliki (*sense of ownership*) di antara para pegawai, sehingga mereka lebih termotivasi untuk berkontribusi pada kemajuan kantor desa.

Ketiga, dan yang tidak kalah penting, adalah memberikan apresiasi dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Diakui bahwa mempertahankan pegawai yang loyal dan berdedikasi adalah sebuah tantangan. Oleh karena itu, pimpinan perlu memenangkan hati para stafnya melalui tindakan nyata. Apresiasi tidak selalu harus berbentuk materi, namun bisa berupa ucapan terima kasih yang tulus atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik atau pujian atas pencapaian tertentu. Seorang pimpinan yang peduli dan mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman akan membuat pegawai merasa bahagia. Kebahagiaan inilah yang pada akhirnya menjadi bahan bakar bagi kreativitas dan loyalitas pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Kempo telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Berbagai jenis layanan, mulai dari Surat Keterangan Usaha, Keterangan Domisili, hingga surat-surat keterangan lainnya, telah disediakan dengan proses yang cepat dan tepat. Keberhasilan ini patut diapresiasi, mengingat para aparat desa menunjukkan resiliensi dan kemampuan mengatasi berbagai kendala operasional, seperti keterbatasan fasilitas dan pemadaman listrik, demi memastikan pelayanan kepada warga tetap berjalan lancar.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, beberapa saran diajukan kepada berbagai pihak. Kepada Kepala Desa Kempo, diharapkan agar terus mendorong peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Bagi para pegawai, disarankan untuk senantiasa meningkatkan kemampuan komunikasi sosial dan kesabaran dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang terkadang menuntut pelayanan serba cepat tanpa memahami kondisi yang ada. Di sisi lain, masyarakat juga diharapkan dapat menunjukkan etika yang baik dengan berpakaian sopan, bertutur kata yang santun, serta lebih memahami bahwa petugas melayani banyak orang dengan berbagai kebutuhan. Terakhir, kepada para peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggali aspek-aspek lain yang belum dibahas dalam penelitian ini untuk menyempurnakan pemahaman mengenai administrasi dan pelayanan desa.



Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Balai Pustaka. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (KBBI edisi 2, Balai Pustaka).
- Bambang Kusriyanto. 1991. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- H.Malayu. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Haryadi, hendi.(2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka
- Khaerul.Umam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Linia Laras Kartanti Mahasiswa UNY tahun 2015. <http://eprints.uny.ac.id/33410/1/Linia%20Laras%20Kartanti%2010520244080.pdf>
- Mardiasmo 2002 :*Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah*, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- Petunjuk Pelaksanaan SIPKD, 2010, *Kementerian Dalam Negeri*:Jakarta
- R. Molz. 1987. *How Leaders Use Goals*. Long Range Planning.Oktober 1987.
- Robbins, P. Stephen. (2008). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*.Edisi Indonesia Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Gramedia Grup.
- Trisnawati Sule, Ernie. 2004. *Pengantar Manajemen*, Kencana: Jakarta.
- Tika, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*. Perusahaan, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Sondang P.Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 1999
- Setiawan, Heri. 2013. *Modul Pengantar Ilmu Administrasi*. Palembang: Alfabeta.
<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-administrasi.html>