

PENDAMPINGAN ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DESA SUKARESMI KABUPATEN SUKABUMI

R. Moch. Agus Ramdhan^{1*}, Cecep Hilman²

¹ STISIP Syamsul Ulum, Sukabumi, Indonesia

² Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

^{1*}agusramdhan2025@gmail.com, ²cecephilman77@gmail.com

Article History:

Received: December 28th, 2025

Revised: February 10th, 2026

Published: February 15th, 2026

Keywords:

Public Administration
Assistance, Service Quality,
Village Governance,
Community Service,
Accountability.

Abstract: *The quality of public services at the village level is closely related to the administrative capacity of local government officials in managing documents, data systems, and service procedures in an accountable manner. In many villages, administrative weaknesses such as disorganized archives, unclear service standards, and limited technical competence often hinder service effectiveness. This community service program (PKM) aims to enhance public service quality through public administration assistance in Sukaresmi Village, Sukabumi Regency. The program employed a participatory approach consisting of preliminary observation, technical training, on-site administrative mentoring, and evaluation through community feedback. The results indicate improvements in document management, service efficiency, and administrative transparency. Village officials demonstrated better understanding of structured administrative procedures and public service principles. The program also strengthened accountability and responsiveness in service delivery. Therefore, public administration assistance can serve as an effective and sustainable model for improving village-level public service quality.*

Abstrak

Kualitas layanan publik di tingkat desa sangat ditentukan oleh kapasitas administrasi aparatur dalam mengelola dokumen, data, serta prosedur pelayanan secara sistematis dan akuntabel. Permasalahan yang sering muncul di desa meliputi lemahnya pengarsipan, belum optimalnya standar operasional prosedur, serta keterbatasan pemahaman aparatur terhadap prinsip pelayanan publik. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pendampingan administrasi publik di Desa Sukaresmi, Kabupaten Sukabumi. Metode yang digunakan meliputi observasi awal, pelatihan teknis administrasi, pendampingan praktik pelayanan, serta evaluasi berbasis umpan balik masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa terkait tata kelola administrasi, percepatan waktu pelayanan, serta meningkatnya keteraturan dokumentasi arsip. Pendampingan ini juga memperkuat penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan desa. Dengan demikian, model pendampingan administrasi publik terbukti efektif sebagai strategi peningkatan mutu layanan desa

secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pendampingan, Administrasi Publik, Kualitas Layanan, Desa, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan entitas pemerintahan yang berada pada lini terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Kedekatan struktural dan fungsional ini menjadikan kualitas layanan desa sebagai indikator utama persepsi warga terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Literatur administrasi publik kontemporer menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusional dan tata kelola organisasi pada level terdekat dengan warga (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014). Dengan demikian, efektivitas layanan desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh sistem administrasi yang mengatur pengelolaan dokumen, tata naskah dinas, pelaporan, serta prosedur pelayanan secara sistematis dan akuntabel.

Dalam perspektif administrasi publik modern, administrasi tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas teknis birokrasi, melainkan sebagai proses institusional yang menerjemahkan nilai, norma, dan kebijakan publik ke dalam praktik pelayanan yang konkret (Osborne, 2018). Oleh karena itu, kualitas tata kelola administrasi memiliki korelasi langsung dengan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Tata kelola yang tertib, transparan, dan terdokumentasi dengan baik akan meningkatkan konsistensi prosedur serta kepastian pelayanan.

Sejalan dengan implementasi desentralisasi dan otonomi desa di Indonesia, pemerintah desa memperoleh kewenangan yang lebih luas dalam mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Desentralisasi pada hakikatnya bertujuan meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan publik melalui penguatan kapasitas pemerintah lokal (Faguet, 2014). Namun, perluasan kewenangan tersebut menuntut kesiapan aparatur desa dalam aspek manajerial dan administratif agar prinsip akuntabilitas dan transparansi tetap terjaga. Berbagai studi mutakhir menunjukkan bahwa tantangan utama tata kelola di tingkat lokal seringkali berkaitan dengan lemahnya sistem pengarsipan, belum terstandarnya prosedur operasional, serta pembagian tugas yang belum terstruktur secara jelas (Meijer, 2013; Van de Walle & Migchelbrink, 2022). Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan dan ketidakpastian prosedur yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik.

Dalam perspektif manajemen kualitas layanan, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik pelayanan (tangibles). Model SERVQUAL yang terus dikembangkan dalam kajian layanan publik menegaskan bahwa konsistensi prosedur dan kejelasan informasi menjadi determinan utama persepsi kualitas layanan (Ladhari, 2009; Priporas, Stylos, & Fotiadis, 2017). Apabila sistem administrasi tidak berjalan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik, maka pencapaian dimensi-dimensi kualitas tersebut sulit diwujudkan secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas administrasi desa menjadi strategi penting

dalam meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memperkuat prinsip good governance berbasis transparansi dan akuntabilitas (Ansell & Gash, 2008).

Berdasarkan observasi awal di Desa Sukaresmi, Kabupaten Sukabumi, ditemukan bahwa meskipun aparatur desa memiliki komitmen dalam melayani masyarakat, masih terdapat kebutuhan perbaikan pada aspek penataan dokumen, alur pelayanan, dan standarisasi administrasi. Situasi ini menunjukkan pentingnya intervensi yang bersifat partisipatif dan kolaboratif melalui kegiatan pendampingan administrasi publik. Pendekatan partisipatif diyakini mampu memperkuat kapasitas institusional secara berkelanjutan karena mendorong keterlibatan aktif aparatur dalam proses perbaikan tata kelola (Ansell & Gash, 2008). Melalui strategi tersebut, diharapkan terwujud pelayanan publik desa yang lebih tertib, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Kegiatan ini menerapkan pendekatan partisipatif-kolaboratif dalam kerangka Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Pendekatan ini menempatkan aparatur desa bukan sekadar sebagai penerima program, melainkan sebagai subjek sekaligus mitra strategis dalam proses penguatan tata kelola administrasi. Dalam perspektif collaborative governance, keterlibatan aktor lokal secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi menjadi faktor kunci keberhasilan perubahan institusional (Ansell & Gash, 2008). Pendekatan partisipatif juga mendorong terjadinya pembelajaran bersama (*collective learning*), refleksi kritis, serta penguatan kapasitas organisasi secara berkelanjutan, bukan sekadar transfer pengetahuan satu arah (Emerson, Nabatchi, & Balogh, 2012). Dengan demikian, perubahan yang dihasilkan lebih kontekstual, adaptif, dan sesuai dengan kebutuhan riil desa.

Tahapan pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis dalam empat langkah utama: Pertama, identifikasi masalah dan observasi awal. Tahap ini dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap sistem administrasi desa, penelaahan dokumen pelayanan, serta dialog partisipatif dengan aparatur desa terkait alur layanan yang berjalan. Proses pemetaan kondisi awal ini sejalan dengan pendekatan *institutional assessment* yang menekankan pentingnya diagnosis organisasi sebelum intervensi tata kelola dilakukan (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014). Tujuan tahap ini adalah memperoleh gambaran komprehensif mengenai kondisi eksisting serta mengidentifikasi aspek administrasi yang memerlukan penguatan.

Kedua, pelatihan dan penguatan kapasitas. Tahap ini mencakup pemberian materi mengenai prinsip administrasi publik modern, tata kelola arsip berbasis akuntabilitas, standar operasional prosedur pelayanan, serta nilai transparansi dalam pemerintahan desa. Penguatan kapasitas aparatur merupakan prasyarat utama dalam peningkatan kualitas layanan publik, karena kapasitas institusional berbanding lurus dengan kinerja pelayanan (Van de Walle & Migchelbrink, 2022). Penyampaian materi dilakukan secara dialogis dan interaktif agar aparatur mampu mengintegrasikan konsep dengan praktik administratif sehari-hari.

Ketiga, pendampingan teknis lapangan. Pada tahap ini dilakukan asistensi langsung dalam penataan dokumen, penyusunan format administrasi yang sistematis, serta penyempurnaan alur pelayanan kepada masyarakat. Model pendampingan berbasis praktik (*learning by doing*) terbukti efektif dalam memperkuat perubahan organisasi karena mendorong internalisasi pengetahuan melalui pengalaman langsung (Osborne, 2018). Pendekatan ini juga memperkuat dimensi kolaboratif dalam tata kelola publik, di mana proses perbaikan dilakukan secara bersama dan berkelanjutan.

Keempat, evaluasi dan refleksi partisipatif. Evaluasi dilaksanakan melalui diskusi bersama aparat desa serta pengumpulan umpan balik dari masyarakat pengguna layanan. Proses reflektif ini bertujuan menilai perubahan yang terjadi, baik dari aspek efisiensi waktu pelayanan maupun keteraturan sistem administrasi. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan mengacu pada indikator kualitas layanan seperti *reliability* dan *responsiveness*, yang dalam literatur manajemen layanan publik tetap menjadi determinan utama persepsi kualitas (Ladhari, 2009; Priporas, Stylos, & Fotiadis, 2017).

Melalui rangkaian tahapan tersebut, metode pelaksanaan PKM tidak hanya berorientasi pada perbaikan teknis administratif, tetapi juga pada penguatan kapasitas institusional dan budaya organisasi desa secara berkelanjutan. Pendekatan partisipatif-kolaboratif ini memperkuat legitimasi perubahan karena dibangun atas dasar kebutuhan lokal dan keterlibatan aktif para pemangku kepentingan desa.

HASIL

Kegiatan penguatan administrasi publik dilaksanakan di Desa Sukaresmi, Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat, dengan pusat aktivitas di Kantor Desa sebagai sentra layanan administrasi masyarakat. Secara struktural, desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan dan surat-menyurat. Dalam kerangka tata kelola publik modern, kualitas layanan pada level pemerintahan lokal sangat menentukan persepsi warga terhadap kinerja institusi publik secara keseluruhan (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014). Oleh karena itu, Desa Sukaresmi relevan sebagai locus penguatan tata kelola administrasi guna meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan.

Pelaksanaan pendampingan menunjukkan adanya perubahan yang bersifat struktural maupun kultural dalam sistem pelayanan desa. Berdasarkan observasi dan evaluasi reflektif, perbaikan pertama terlihat pada aspek sistem dokumentasi dan pengelolaan arsip. Sebelum pendampingan, pencatatan surat masuk dan keluar belum terdokumentasi secara sistematis. Setelah intervensi dilakukan, desa mulai menerapkan format pencatatan terstandar dan pengelompokan arsip berbasis jenis layanan. Perubahan ini memperkuat dimensi keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan, yang dalam literatur manajemen layanan publik diidentifikasi sebagai determinan utama persepsi kualitas (Ladhari, 2009; Van de Walle & Migchelbrink, 2022).

Kedua, terjadi peningkatan efisiensi waktu pelayanan. Sebelumnya, keterlambatan layanan dipengaruhi oleh pembagian tugas yang belum terstruktur secara jelas. Melalui penyusunan alur pelayanan dan penegasan tanggung jawab aparatur, durasi penyelesaian dokumen administratif—seperti surat keterangan dan layanan kependudukan—menjadi lebih singkat dan terukur. Efisiensi ini mencerminkan penguatan kapasitas manajerial desa yang sejalan dengan paradigma reformasi administrasi publik berbasis kinerja dan nilai publik (*public value governance*) (Osborne, 2018; Bryson et al., 2014).

Ketiga, aspek transparansi dan akuntabilitas mengalami penguatan. Informasi terkait prosedur dan persyaratan layanan mulai ditampilkan secara lebih terbuka kepada masyarakat. Transparansi dalam tata kelola publik merupakan prasyarat penting bagi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan (Meijer, 2013). Praktik ini juga berkontribusi terhadap peningkatan dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan, yakni kepastian prosedur dan jaminan layanan yang jelas.

Keempat, dari sisi responsivitas, aparatur desa menunjukkan sikap yang lebih proaktif dalam merespons kebutuhan masyarakat. Pergeseran orientasi pelayanan dari administratif-prosedural menuju pelayanan yang berpusat pada warga (*citizen-centered service*) mencerminkan implementasi pendekatan pelayanan publik kontemporer yang menempatkan warga sebagai mitra dalam proses tata kelola (Osborne, 2018). Responsivitas yang meningkat berimplikasi langsung pada persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan desa.



Gambar 1. Audien Pengabdian Masyarakat di Desa Sukaresmi.



PEMBAHASAN

Temuan kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan administrasi publik tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada transformasi budaya organisasi pemerintahan desa. Dalam perspektif administrasi publik modern, tata kelola dipahami sebagai sistem nilai, praktik institusional, dan interaksi aktor yang membentuk kualitas layanan publik (Bryson et al., 2014). Oleh karena itu, perbaikan dokumentasi dan prosedur pelayanan bukan sekadar pembenahan administratif, melainkan bagian dari proses institusionalisasi tata kelola yang lebih profesional.

Pendekatan partisipatif yang diterapkan dalam kegiatan ini terbukti efektif dalam mendorong internalisasi perubahan. Aparatur desa terlibat secara langsung dalam proses refleksi dan praktik perbaikan administrasi, sehingga perubahan tidak bersifat top-down. Model kolaboratif semacam ini sejalan dengan kerangka *collaborative governance* yang menekankan pentingnya keterlibatan aktor lokal dalam proses penguatan institusi (Ansell & Gash, 2008; Emerson, Nabatchi, & Balogh, 2012). Keterlibatan aktif aparatur memperkuat rasa kepemilikan terhadap perubahan yang dihasilkan.

Peningkatan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan menunjukkan bahwa intervensi administratif memiliki implikasi langsung terhadap persepsi kualitas layanan masyarakat. Literatur mutakhir menegaskan bahwa konsistensi prosedur, kepastian waktu, dan komunikasi yang transparan merupakan determinan utama kepuasan publik (Van de Walle & Migchelbrink, 2022). Ketika sistem administrasi menjadi lebih tertib dan terstandar, tingkat kepuasan serta legitimasi institusi desa cenderung meningkat.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menegaskan bahwa pendampingan administrasi publik merupakan strategi yang kontekstual dan relevan dalam meningkatkan kualitas layanan desa. Intervensi yang terstruktur, partisipatif, dan berbasis kebutuhan lokal mampu menghasilkan perubahan yang tidak hanya administratif, tetapi juga normatif dan institusional. Model ini memiliki potensi untuk direplikasi pada desa lain dengan penyesuaian terhadap karakteristik sosial, kapasitas organisasi, dan konteks tata kelola masing-masing wilayah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan pendampingan administrasi publik di Desa Sukaresmi Kabupaten Sukabumi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan desa. Perbaikan sistem dokumentasi, penataan arsip, serta penyusunan alur pelayanan yang lebih terstruktur telah meningkatkan kejelasan prosedur dan konsistensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Efisiensi waktu pelayanan juga mengalami perbaikan seiring dengan pembagian tugas yang lebih sistematis dan tertata.

Selain berdampak pada aspek teknis administrasi, pendampingan ini turut mendorong perubahan pada aspek kelembagaan dan budaya kerja aparatur desa. Aparatur menjadi lebih

memahami pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peningkatan kesadaran ini berkontribusi terhadap terciptanya tata kelola desa yang lebih profesional dan responsif.

Secara keseluruhan, model pendampingan yang bersifat partisipatif dan berbasis kebutuhan lokal terbukti efektif dalam memperkuat kapasitas administrasi desa. Kegiatan ini tidak hanya menghasilkan perbaikan administratif jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi bagi pengembangan sistem pelayanan yang lebih berkelanjutan. Oleh karena itu, pendekatan pendampingan administrasi publik dapat direkomendasikan sebagai strategi penguatan tata kelola pelayanan desa di wilayah lain dengan karakteristik yang serupa.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, kontribusi, serta kerja sama dalam pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini.

Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Kepala Desa Sukaresmi beserta seluruh aparatur desa yang telah memberikan izin, keterbukaan, serta partisipasi aktif selama proses pendampingan administrasi publik berlangsung. Komitmen dan kolaborasi yang terjalin menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini.

Penghargaan juga diberikan kepada masyarakat Desa Sukaresmi yang telah memberikan dukungan serta umpan balik konstruktif terhadap pelaksanaan kegiatan, sehingga proses evaluasi dan refleksi dapat berjalan secara optimal.

Semoga sinergi yang telah terbangun dapat terus berlanjut dalam upaya bersama meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan publik di tingkat desa.

DAFTAR REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>

- Faguet, J. P. (2014). Decentralization and governance. *World Development*, 53, 2–13. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.01.002>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Meijer, A. (2013). Understanding the complex dynamics of transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429–439. <https://doi.org/10.1111/puar.12032>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic. *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1367572>
- Priporas, C.-V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2017). Generation Z consumers' expectations of service quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3/4), 1–17. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2017-0039>
- Van de Walle, S., & Migchelbrink, K. (2022). Institutional quality and public service performance. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2), 317–334. <https://doi.org/10.1177/0020852320944632>