



Langkah Bersama Intelekta  
Jurnal Inovasi Ekonomi dan Bisnis (JIEB)  
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jieb>  
ISSN: ..... (Media Online)  
Volume 1, No 1 Desember 2025 (Halaman 1-11)

## KUALITAS PELAYANAN ANALISIS PADA PENGURUSAN SURAT MENYURAT DI KANTOR DESA BAKUNG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Putri Yunita Teleos<sup>1</sup>, Asri Nabila Jahro<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen (Kampus Kota Serang), Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Pamulang, Kota Serang, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [Pyunita262@gmail.com](mailto:Pyunita262@gmail.com)<sup>1</sup>, [dosen03205@unpam.ac.id](mailto:dosen03205@unpam.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan surat-menyurat merupakan pelayanan publik yang sering dimanfaatkan masyarakat di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengurusan surat-menyurat di Kantor Desa Bakung terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan observasi selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan kecepatan petugas, sikap yang ramah, serta penggunaan format surat yang konsisten. Namun, masih ditemukan kendala teknis berupa kinerja perangkat komputer yang kurang optimal sehingga dapat memperlambat proses pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Surat, Desa, Kepuasan Masyarakat.

### ABSTRACT

Administrative correspondence services are a form of public service that is frequently utilized by the community at the village level. This study aims to analyze the quality of administrative correspondence services at the Bakung Village Office in relation to community satisfaction, based on observations conducted during the internship period. The results indicate that the service has been operating quite effectively, as reflected in the speed of service delivery, the friendliness of staff, and the consistent use of document formats. However, technical obstacles were still identified, particularly related to suboptimal computer performance, which can slow down the service process. This study is expected to

### Article History

Received: 25 Desember 2025

Reviewed: 28 Desember 2025

Published: 30 Desember 2025

Copyright : Author

Publish by : JIEB



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

serve as an evaluation reference for improving the quality of village administrative services.

**Keywords:** *Public Service, Administrative Letters, Village Administration, Community Satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi surat-menyurat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering dilakukan di tingkat desa. Kantor desa berperan sebagai pusat pelayanan yang menyediakan berbagai dokumen administratif yang dibutuhkan masyarakat, seperti surat keterangan, surat pengantar, surat domisili, serta pencatatan surat masuk dan keluar. Pemerintah daerah sebagai bagian dari struktur pemerintahan memiliki posisi yang paling dekat dengan masyarakat dan berfungsi mendukung pelaksanaan tugas-tugas administratif pemerintah pusat (Zuraidah & Lia Nur Azizah, 2023). Pelayanan ini menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Menurut Rachma dan Noviyanti, (2023), kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan administrasi yang profesional akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. dan mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian ini disusun berdasarkan pengalaman magang penulis di Kantor Desa Bakung. Selama proses magang, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan administrasi surat sehingga dapat mengamati alur pelayanan, mekanisme kerja perangkat desa, serta faktor-faktor yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Pengalaman ini menjadi dasar dalam melakukan analisis terkait kualitas pelayanan surat-menyurat di Kantor Desa Bakung.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik pelayanan administrasi desa serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek pengelolaan surat-menyurat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Menurut Hikam (2022), pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan pelaksanaan ketentuan peraturan yang berlaku. Sedangkan Daraba et al. (2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk penyediaan layanan oleh pemerintah yang bertujuan memenuhi berbagai kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal, penyelenggara layanan perlu memenuhi sejumlah prinsip yang menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Suherman (2023) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik ditandai oleh kejelasan informasi, ketepatan waktu, kemudahan akses, prosedur yang sederhana, jaminan keamanan, kenyamanan, ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab petugas, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi desa merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan dan pengelolaan dokumen administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelayanan administrasi desa meliputi pembuatan surat keterangan, surat domisili, surat pengantar, serta pencatatan dokumen masuk dan keluar sebagai bagian dari fungsi pelayanan publik.

Pelayanan administrasi desa merupakan sarana penting dalam mendukung terselenggaranya pemerintahan yang efektif dan adil. Melalui pelayanan administrasi yang baik, pemerintah desa dapat memastikan bahwa pelayanan diberikan secara merata serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Pramudia et al., 2022). Selain itu, Nur Aini Mayasiana dan Andrias Dwimahendrawan (2024) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas tercermin dari kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menciptakan kepuasan bagi seluruh pihak yang terlibat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi perasaan masyarakat yang muncul setelah menerima suatu pelayanan, yang didasarkan pada perbandingan antara

harapan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Kepuasan ini terbentuk ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi kualitas pelayanan, kejelasan prosedur, kemudahan proses, ketepatan waktu, maupun sikap petugas dalam melayani. Menurut Heriwibowo dan Hermanto, (2023), tingkat kepuasan masyarakat tercermin dari bagaimana masyarakat menilai layanan atau jasa yang diberikan oleh suatu instansi, di mana nilai tersebut terbentuk dari berbagai unsur kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menyusun gambaran yang menyeluruh dan kompleks melalui uraian deskriptif (Fadli, 2021). Metode ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis kondisi pelayanan administrasi desa di Kantor Desa Bakung berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung penulis selama melaksanakan kegiatan magang.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi desa, meliputi alur pelayanan, peran petugas, serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

#### **Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian : Bagian Pelayanan Administrasi Desa, Kantor Desa Bakung

Periode Penelitian : 14 Juli 2025 - 14 September 2025

Waktu Pelaksanaan: Sesuai jam kerja instansi ( Senin - Jumat)

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Desa**

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Kantor Desa Bakung, penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi desa, khususnya pengurusan surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat. Jenis pelayanan yang paling sering dilakukan meliputi pembuatan surat keterangan, surat pengantar, surat domisili, serta pencatatan surat masuk dan surat keluar. Seluruh proses pelayanan diawali dengan penerimaan permohonan dari masyarakat, pemeriksaan kelengkapan

data, penyusunan surat sesuai format yang berlaku, hingga penyerahan dokumen kepada pemohon.

Pelaksanaan pelayanan administrasi desa pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Alur pelayanan relatif jelas sehingga masyarakat dapat memahami tahapan pengurusan surat yang diperlukan. Selain itu, penggunaan format surat yang seragam membantu mempercepat proses administrasi serta meminimalkan kesalahan penulisan data.

### **Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat-Menyurut**

Kualitas pelayanan pengurusan surat-menyurut di Kantor Desa Bakung dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti sikap petugas, ketepatan prosedur, dan kelancaran proses pelayanan. Berdasarkan pengamatan, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Petugas juga memberikan penjelasan yang cukup jelas terkait persyaratan dan prosedur pengurusan surat, sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan.

Dari sisi prosedur, pelayanan administrasi desa telah mengikuti ketentuan yang berlaku. Setiap permohonan surat diproses berdasarkan persyaratan administrasi yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan sarana pendukung pelayanan, seperti perangkat komputer yang digunakan dalam proses pengolahan data dan pengetikan surat. Gangguan teknis ini menyebabkan proses pelayanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama dari yang direncanakan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut Asmarianti dan Mubaraqah (2023) kualitas pelayanan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik layanan barang, jasa, maupun layanan administratif.

Kualitas pelayanan administrasi desa memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan, masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan diberikan secara ramah, prosedur jelas, dan hasil

pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun terdapat kendala teknis dalam proses pelayanan, secara umum masyarakat tetap dapat menerima hasil pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi desa berperan besar dalam menjaga kepuasan masyarakat.

### **Kontribusi Mahasiswa Magang Terhadap Proses Pelayanan Administrasi Desa**

Keberadaan mahasiswa magang berkontribusi dalam mendukung proses pelayanan administrasi desa, khususnya pengurusan surat-menyurat. Mahasiswa magang membantu petugas desa dalam kegiatan administratif seperti penyiapan dokumen, pencatatan data, pengetikan surat, serta pengarsipan dokumen sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keterlibatan mahasiswa magang membantu memperlancar alur pelayanan, terutama ketika volume pelayanan meningkat, sekaligus meringankan beban kerja perangkat desa sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif. Selain itu, kegiatan magang juga menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung praktik pelayanan administrasi desa serta permasalahan yang dihadapi di lapangan.

### **PEMBAHASAN**

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan pengurusan surat-menyurat di Kantor Desa Bakung serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pelayanan administrasi desa telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pengurusan dokumen administratif. Kejelasan alur pelayanan, penggunaan format surat yang konsisten, serta sikap petugas yang ramah dan komunikatif menjadi indikator utama kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh perangkat desa berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Pelayanan yang diberikan secara jelas, tertib, dan tidak berbelit-belit membuat masyarakat merasa terbantu dalam mengurus kebutuhannya.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala teknis dalam proses pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan sarana pendukung pelayanan

administrasi. Kendala tersebut berpotensi memperlambat proses pelayanan dan memengaruhi efektivitas kerja petugas. Namun, upaya petugas dalam tetap memberikan pelayanan secara maksimal menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan masyarakat, meskipun fasilitas pendukung belum sepenuhnya optimal.

Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan surat-menyurat di Kantor Desa Bakung memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang ramah, prosedur yang jelas, serta hasil pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui peningkatan kompetensi aparatur desa maupun perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

## **5. KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan pengurusan surat-menyurat di Kantor Desa Bakung secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Pelayanan administrasi desa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, didukung oleh sikap petugas yang ramah, komunikatif, serta kemampuan dalam memproses surat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan diberikan secara jelas, tidak berbelit-belit, dan disertai sikap pelayanan yang baik dari petugas. Selain itu, kehadiran mahasiswa magang memberikan kontribusi positif dalam mendukung proses pelayanan administrasi desa, khususnya dalam membantu kegiatan administratif dan memperlancar alur pelayanan.

## **6.SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa di Kantor Desa Bakung. Pertama, pemerintah desa diharapkan dapat melakukan perbaikan dan pembaruan sarana serta prasarana pendukung pelayanan administrasi, khususnya perangkat kerja yang digunakan dalam

pengurusan surat-menyurat, guna memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja petugas.

Kedua, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pembinaan dan pelatihan secara berkala bagi perangkat desa agar kualitas pelayanan administrasi desa dapat terus ditingkatkan, terutama dalam hal ketelitian, kecepatan, dan profesionalisme dalam melayani masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmarianti, A., & Mubaraqah, M. I. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Penyusunan Standar Pelayanan di Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar*. 9.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., Makassar, U. N., Malang, P. N., Pamulang, U., & Barat, S. (2023). *Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia Building Innovative and Efficient Public Services in*. 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat*. 6, 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Hikam, M. H. AL. (2022). *Proses Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratjaya*. 2(02), 34–42.
- Nur Aini Mayasiana, Andrias Dwimahendrawan, R. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village*. 5(4), 5766–5774. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466>
- Pramudia, T., Iriany, I. S., & Pundenswari, P. (2022). *Upaya pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi di desa sirnabakti kecamatan pameungpeuk kabupaten garut*. 12–24. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.141>
- Rachma, D. L. N., & Noviyanti. (2023). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Quality OF Management T Services Of Certificate Of Disadvantage ( Sktm ) In Tth Waru Village Hall , Sidoarjo District. 1*, 283–296.

- Suherman, D. L. A. (2023). *Standar Pelayanan Publik ( Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang ) Public Service Standards ( Studies on Population Administration Services in Jatiuwung District , Tangerang City ).* 13(1).<https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Asmarianti, A., & Mubaraqah, M. I. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Penyusunan Standar Pelayanan di Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar.* 9.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., Makassar, U. N., Malang, P. N., Pamulang, U., & Barat, S. (2023). *Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia Building Innovative and Efficient Public Services in.* 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif.* 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.* 6, 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Hikam, M. H. AL. (2022). *Proses Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratjaya.* 2(02), 34–42.
- Nur Aini Mayasiana, Andrias Dwimahendrawan, R. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village.* 5(4), 5766–5774. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466>
- Pramudia, T., Iriany, I. S., & Pundenswari, P. (2022). *Upaya pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi di desa sirnabakti kecamatan pameungpeuk kabupaten garut.* 12–24. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.141>
- Rachma, D. L. N., & Noviyanti. (2023). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Quality OF Management T Services Of Certificate Of Disadvantage ( Sktm ) In Tth Waru Village Hall , Sidoarjo District.* 1, 283–296.
- Suherman, D. L. A. (2023). *Standar Pelayanan Publik ( Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang ) Public Service Standards ( Studies on Population Administration Services in Jatiuwung District , Tangerang City ).* 13(1).<https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>

Zuraidah, Lia Nur Azizah, M. Z. A. (2023). *Digitalisasi Informasi sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan di Balai Desa Keling Kecamatan Kepung Kabupaten Kediri Information Digitization as an Effort to Improve Services at Keling Village Hall , Kepung. 2(2), 63–71. <https://doi.org/10.56303/jppmi.v2i2.189>*

1. **KESIMPULAN DAN SARAN** (font Trebuchet MS, ukuran 12 pt cetak tebal)

Pada bagian ini berisikan Kesimpulan, Kesimpulan adalah jawaban atas hipotesis atau judul yang diajukan. Kesimpulan harus didasari fakta yang ditemukan, serta implikasinya perlu dikemukakan untuk memperjelas manfaat yang dihasilkan.

2. **DAFTAR PUSTAKA** (font Trebuchet MS, ukuran 12 pt cetak tebal)

Dalam bagian ini yang dimasukkan hanya sumber yang benar-benar disitasi, Ditulis konsisten dengan **APA Style** dan Campuran buku, jurnal nasional, dan jurnal internasional. Minimal **15-20 sumber acuan**.

Contoh :

P. (2018) Afandi, “Jurnal Qifah,” *Manaj. Sumber Daya Mns. (Teori, Konsep dan Indik., pp. 2017-2018, 2018.*

- J. Chancellor and S. Lyubomirsky, "Humble beginnings: Current trends, state perspectives, and hallmarks of humility," *Soc. Personal. Psychol. Compass*, vol. 7, no. 11, pp. 819-833, 2013, doi: 10.1111/spc3.12069.
- Elistia, R. (1987). *Profesionalisme dalam Dunia Kerja*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104. <https://doi.org/10.2307/2092242>