

**TATA KELOLA SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT PADA
KANTOR PEMERINTAHAN DESA TAMBAK KECAMATAN KIBIN
KABUPATEN SERANG**

Merlin Dwi Nova¹, Sigit Auliana²
Universitas Bina Bangsa

E-mail: merlindwinovaa@gmail.com¹, pasigit@gmail.com²

Abstract

This report presents the results of the Practical Work Lecture (KKP) conducted at the Tambak Village Government Office, Kibin District, Serang Regency. The main objective of this KKP is to analyze the governance of the public service system implemented in the village. The methodology used in this study includes observation, interviews, and documentation studies. The data obtained shows that the service system at the Tambak Village Office is still manual, resulting in hampered service processes and public dissatisfaction. The public must come directly to the village office to apply for services, which causes difficulties in obtaining information related to service procedures and requirements. The results of the analysis show that there is an urgent need to develop a web-based information system that can be accessed by the public. This system is expected to increase transparency, efficiency, and quality of public services. In addition, training for village employees is also needed so that they can use new technology properly and improve their competence in providing services.

Keywords — Governance, Public Service System, Village Office, Information System, Public Welfare.

Abstrak

Laporan ini menyajikan hasil dari Kuliah Kerja Praktik (KKP) yang dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Tambak, Kecamatan Kibin, Kabupaten Serang. Tujuan utama dari KKP ini adalah untuk menganalisis tata kelola sistem pelayanan masyarakat yang diterapkan di desa tersebut. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Kantor Desa Tambak masih bersifat manual, yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat. Masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengajukan permohonan layanan, yang menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait prosedur dan persyaratan layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk mengembangkan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan publik. Selain itu, pelatihan bagi pegawai desa juga diperlukan agar mereka dapat menggunakan teknologi baru dengan baik dan meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci — Tata Kelola, Sistem Pelayanan Masyarakat, Kantor Desa, Sistem Informasi, Kesejahteraan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Pada mata Kuliah Kerja Praktik (KKP), penulis melaksanakan kegiatan di Kantor Pemerintahan Desa Tambak, Kecamatan Kibin, selama 40 hari. Kantor Pemerintahan Desa Tambak merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam tata kelola sistem pelayanan masyarakat di Kabupaten Serang. Sebagai institusi pemerintahan tingkat desa, kantor ini bertanggung jawab atas pengelolaan berbagai aspek administrasi dan pemerintahan, serta memberikan layanan yang dibutuhkan oleh

masyarakat untuk mendukung kesejahteraan mereka. Peran ini mencakup berbagai fungsi penting, mulai dari pengelolaan administrasi kependudukan hingga penyediaan layanan yang bersifat sosial dan ekonomi.

Pelayanan masyarakat di Kantor Pemerintahan Desa Tambak menjadi salah satu aspek utama dalam tata kelola sistem administrasi desa. Layanan ini tidak hanya terbatas pada pengelolaan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tetapi juga mencakup berbagai layanan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar mereka. Pelayanan yang diberikan oleh kantor desa ini menjadi elemen penting dalam mendukung kehidupan sehari-hari masyarakat Desa Tambak, baik dalam bidang administrasi maupun pembangunan sosial.

Menurut (Maydianto & Ridho, 2021) Sistem adalah gabungan dari kumpulan elemen, komponen atau variabel yang saling berhubungan satu sama lainnya guna mencapai tujuan tertentu. Menurut (Syarifudin Fendi Prasetyo, Tino Feri Efendi, 2024) Sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan atau himpunan dari unsur-unsur, komponen komponen, atau variabel-variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung, dan terintegrasi. Dari beberapa definisi sistem di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kesatuan dari beberapa unsur atau elemen yang saling berkesinambungan dan dapat mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Apriliana & Sukaris, 2022) Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, yang mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan bantuan atau dukungan. Dalam konteks ini, pelayanan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenuhi harapan mereka. (Rangga & Putra, 2025) juga mendefinisikan bahwa Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok dengan cara memberikan manfaat, menciptakan kepuasan, serta membangun hubungan yang baik antara penyedia dan penerima layanan.

Sedangkan (Rangga & Putra, 2025) mengatakan bahwa Kantor Pemerintah Desa ialah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika. Undang-Undang ini mengatur materi mengenai asas pengaturan, kedudukan dan jenis desa, penataan desa, kewenangan desa, penyelenggaraan pemerintahan desa, hak dan kewajiban desa dan masyarakat desa, peraturan desa, keuangan desa dan aset desa, pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan, badan usaha milik desa, kerja sama desa, lembaga kemasyarakatan desa dan lembaga adat desa, serta pembinaan dan pengawasan.

2. METODE PENELITIAN

Adapun metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut: 1) Wawancara 21 Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari petugas desa dan masyarakat yang menggunakan layanan administrasi. Peneliti akan melakukan tanya jawab secara terstruktur untuk menggali pengalaman, pandangan, dan masukan mereka terkait proses pelayanan yang ada. Wawancara ini dapat dilakukan secara individu maupun kelompok, tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin diperoleh. 2) Observasi Observasi langsung terhadap proses pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Tambak dilakukan untuk memahami alur kerja petugas dalam mengelola permohonan layanan. Dengan mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat, peneliti dapat mencatat praktik-praktik terbaik serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. 3) Studi Dokumentasi Pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dokumen resmi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK)

dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dokumen ini berfungsi sebagai sumber data primer yang mencerminkan identitas masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi. Selain itu, peneliti juga dapat mengumpulkan catatan tertulis dan laporan terkait pelayanan yang telah dilaksanakan oleh kantor desa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan penelitian mengenai Tata Kelola Sistem Pelayanan Masyarakat di Kantor Pemerintahan Desa Tambak, sejumlah temuan penting telah diidentifikasi yang mencerminkan kondisi saat ini serta memberikan panduan untuk pengembangan di masa depan.

Kondisi Pelayanan Saat Ini Proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambak masih dilakukan secara manual, di mana masyarakat diwajibkan untuk membawa dokumen fisik seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saat mengajukan permohonan. Metode manual ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan 25 menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat karena waktu tunggu yang cukup lama.

Keterbatasan Akses Informasi Masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait layanan administrasi karena belum adanya sistem informasi berbasis web yang dapat diakses secara luas. Akibatnya, mereka harus datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh informasi atau mengajukan permohonan.

Peran Pegawai Desa Pegawai desa memiliki peran penting dalam memproses permohonan layanan, tetapi mereka menghadapi tantangan dalam pengelolaan data secara manual. Hal ini menambah beban kerja pegawai dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data.

Pembahasan

Dari hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa poin penting untuk peningkatan sistem pelayanan di Kantor Desa Tambak ke depannya:

Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web Diperlukan sistem informasi berbasis web yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi layanan dan melakukan pengajuan permohonan secara online. Sistem ini akan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan.

Peningkatan Transparansi dan Kemudahan Akses Sistem baru yang terintegrasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memahami prosedur, persyaratan, serta memantau status permohonan mereka. Hal ini akan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.

Pengurangan Beban Kerja Pegawai Desa Dengan adanya teknologi yang mendukung otomatisasi proses administrasi, pegawai desa dapat mengurangi pekerjaan manual yang 26 memakan waktu. Ini akan memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas-tugas lain yang lebih strategis.

Pelatihan Pegawai Desa Penting untuk memberikan pelatihan kepada pegawai desa agar mereka dapat memahami dan menggunakan teknologi baru dengan baik. Pelatihan ini juga akan meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melibatkan Masyarakat dalam Pengembangan Sistem Partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan sistem sangat penting agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Umpan balik dari masyarakat akan membantu menciptakan sistem yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tata kelola sistem pelayanan masyarakat di Kantor Pemerintahan Desa Tambak masih menghadapi sejumlah kendala akibat proses yang sepenuhnya dilakukan secara manual. Proses pelayanan administrasi, seperti pengajuan permohonan layanan kependudukan, mengharuskan masyarakat membawa dokumen fisik seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ke kantor desa. Hal ini menyebabkan waktu tunggu yang cukup lama, keterbatasan akses informasi, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap efisiensi pelayanan. Selain itu, pegawai desa memiliki beban kerja yang cukup tinggi karena harus memproses data secara manual, yang meningkatkan risiko kesalahan pencatatan dan pengelolaan dokumen. Meskipun Kantor Desa Tambak telah menggunakan sistem informasi internal seperti Prodeskel dan SIPD untuk keperluan pengelolaan data oleh pegawai desa, sistem tersebut belum memberikan akses langsung kepada masyarakat. Keterbatasan ini menghambat transparansi dan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait layanan administrasi. Dengan kondisi tersebut, tata kelola pelayanan di Desa Tambak membutuhkan pembaruan dan pengembangan sistem yang lebih modern untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik.

REFERENCES

- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Rangga, F. S., & Putra, M. B. E. (2025). Implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di kantor desa durian demang kecamatan karang tinggi kabupaten bengkulu tengah. 11(1), 101– 110.
- Syaifudin Fendi Prasetyo, Tino Feri Efendi, M. (2024). *Jurnal Riset Teknik Komputer*. Implementasi Sistem Prediksi Curah Hujan Dengan Penerapan Jaringan Syaraf Tiruan Berbasis Website, 1(2), 80–96.