

EFEK DOMINO KETERLAMBATAN SURAT MENYURAT: ANALISIS DAMPAK ADMINISTRATIF TERHADAP MASYARAKAT DI DESA BEJI KECAMATAN JUNREJO

The Domino Effect of Delays in Mailings: An Analysis of the Administrative Impact on the Community in Beji Village, Junrejo District

Christia Wahyuni^{1*}
Firman Firdausi¹
Ronny Erysa Novianto
Putra¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
email: ctia302@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi surat menyurat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa karena menjadi dasar administratif bagi berbagai layanan lanjutan yang dibutuhkan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan keterlambatan yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterlambatan surat menyurat serta efek domino yang ditimbulkannya terhadap pelayanan administratif masyarakat di Desa Beji Kecamatan Junrejo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan surat menyurat terjadi pada beberapa tahapan pelayanan, terutama pada proses verifikasi data, penyusunan dokumen, dan pengesahan oleh pejabat berwenang. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pekerjaan administrasi, serta sistem pelayanan yang masih dilakukan secara manual. Dampak keterlambatan tidak hanya dirasakan pada satu proses administrasi, tetapi menimbulkan efek domino berupa tertundanya berbagai keperluan administratif lanjutan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlambatan surat menyurat bersifat sistemik dan memerlukan perbaikan menyeluruh pada sistem pelayanan administrasi desa untuk meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci:
Administrasi desa
Efek domino
Pelayanan publik
Pelayanan administrasi desa

Keywords:
Administrative services
Domino effect
Public services
Village administration

Abstract

Administrative correspondence services are an essential part of public service delivery at the village level because they serve as the administrative basis for various subsequent public services. However, delays in administrative correspondence remain a recurring issue that affects service effectiveness. This study aims to analyze delays in administrative correspondence and the resulting domino effect on community administrative services in Beji Village, Junrejo District. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consist of village officials and community members who utilize administrative services. The results indicate that delays occur at several stages of the service process, particularly during data verification, document preparation, and authorization by authorized officials. These delays are caused by limited human resources, high administrative workloads, and manual service systems. The impacts of these delays extend beyond a single administrative process and create a domino effect that hinders subsequent administrative activities required by the community. This study concludes that administrative correspondence delays are systemic in nature and require comprehensive improvements in village administrative service systems to enhance timeliness and overall public service quality.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assiyfa.forindpress.com/index.php/assiyfa/index>

Submit: 23-12-2025

Accepted: 19-03-2026

Published: 31-03-2026

PENDAHULUAN

Administrasi surat menyurat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa, karena surat menyurat berfungsi

sebagai dasar administratif dan legal dalam berbagai layanan publik, antara lain pengurusan identitas kependudukan, bantuan sosial, perizinan usaha, serta keperluan pendidikan dan kesehatan (Jamal & Guntara,

2020). Ketepatan waktu penyelesaian surat menyurat menjadi indikator kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur pemerintah desa (Dwiyanto, 2008). Ketepatan waktu termasuk salah satu komponen standar pelayanan publik yang diwajibkan pemerintah sesuai asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pemerintah RI, 2009, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang 25/2009 tentang Pelayanan Publik) yang mensyaratkan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang terukur (Kemenkeu RI, 2025). Pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu berpotensi menghambat pemenuhan hak-hak administratif masyarakat dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.

Pelayanan administrasi desa masih menghadapi permasalahan keterlambatan surat menyurat. Keterlambatan tersebut tidak hanya berdampak pada tertundanya penerimaan dokumen oleh masyarakat, tetapi juga menimbulkan hambatan pada proses administratif lanjutan yang bergantung pada dokumen tersebut. Kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan kepastian waktu, prosedur, dan hasil pelayanan sebagai bagian dari standar pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik (Jamal & Guntara, 2020). Keterlambatan surat menyurat menjadi permasalahan penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi desa sekaligus hak masyarakat atas layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Keterlambatan surat menyurat yang terjadi secara berulang dapat menimbulkan efek domino (*domino effect*), yaitu kondisi ketika satu keterlambatan memicu keterlambatan dan permasalahan administratif lainnya secara berantai. Keterlambatan surat pengantar, surat keterangan domisili, atau dokumen administratif lainnya dapat menyebabkan tertundanya akses masyarakat terhadap bantuan sosial, pendidikan, layanan kesehatan,

serta perizinan usaha. Perspektif tersebut sejalan dengan pandangan Reason (1990), yang menyatakan bahwa kegagalan dalam organisasi pelayanan publik sering kali merupakan akibat dari kelemahan sistemik yang saling berkaitan, bukan semata-mata kesalahan individu. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis keterlambatan surat menyurat sebagai fenomena efek domino yang ditinjau dari dampak administratif yang dirasakan langsung oleh masyarakat desa.

Desa Beji Kecamatan Junrejo merupakan wilayah dengan kebutuhan pelayanan administrasi yang terus meningkat seiring perkembangan sosial dan ekonomi masyarakat. Keterlambatan surat menyurat masih menjadi permasalahan yang berpotensi menurunkan efektivitas tata kelola pemerintahan desa dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efek domino keterlambatan surat menyurat terhadap pelayanan administratif masyarakat di Desa Beji Kecamatan Junrejo serta implikasinya terhadap efektivitas tata kelola pemerintahan desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis secara mendalam fenomena keterlambatan surat menyurat serta dampak administratif yang ditimbulkannya terhadap masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap realitas sosial secara kontekstual, termasuk proses, makna, dan pengalaman aktor yang terlibat dalam pelayanan administrasi desa (Sugiyono, 2019).

Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Beji, Kecamatan Junrejo, yang dipilih secara purposive berdasarkan adanya indikasi permasalahan keterlambatan pelayanan administrasi. Subjek penelitian terdiri dari aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan administrasi. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung, pengalaman, serta pemahaman

informan terhadap proses pelayanan surat menyurat (Miles et al., 2014).

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Jabatan/Peran	Jumlah
1	Aparatur Desa	Kepala Desa	1
2	Aparatur Desa	Kaur Tata Usaha dan Umum	1
3	Masyarakat	Pengguna layanan administrasi	2

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu: (1) wawancara mendalam untuk menggali informasi terkait proses pelayanan, kendala, serta persepsi masyarakat; (2) observasi langsung terhadap alur pelayanan administrasi di kantor desa; dan (3) dokumentasi, berupa arsip pelayanan, format surat, serta data administratif lainnya. Kombinasi ketiga teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi (Sugiyono, 2019).

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi sistematis untuk memudahkan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari temuan penelitian (Miles et al., 2014).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula pengecekan ulang (member check) kepada informan untuk memastikan akurasi data. Pendekatan ini bertujuan meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

HASIL

Pelayanan administrasi surat menyurat merupakan fungsi penting pemerintahan desa yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Di Desa Beji, Kecamatan Junrejo, layanan ini menjadi penghubung utama warga dalam memenuhi berbagai keperluan administratif yang memerlukan dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan, pelaksanaannya masih menghadapi kendala struktural dan operasional yang menyebabkan keterlambatan serta menimbulkan dampak berantai terhadap akses masyarakat pada bantuan sosial, perizinan, dan layanan publik lainnya. Bagian hasil penelitian ini memaparkan secara sistematis temuan empiris terkait proses pelayanan, karakteristik keterlambatan, dampak yang ditimbulkan, serta respons aparatur desa, yang kesemuanya menjadi dasar bagi perumusan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan administrasi desa.

Proses Pelayanan Administrasi Surat Menyurat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi surat menyurat di Desa Beji Kecamatan Junrejo dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa. Tahapan tersebut meliputi pengajuan permohonan surat oleh masyarakat, pemeriksaan dan verifikasi data pemohon oleh aparatur desa, penyusunan dokumen administrasi, serta pengesahan oleh pejabat yang berwenang. Alur pelayanan ini menjadi pedoman kerja aparatur desa dalam memberikan layanan administrasi kepada Masyarakat (Rukmana & Maryani, 2025).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual dan bergantung pada kehadiran aparatur desa serta pejabat penandatanganan. Setiap permohonan surat diproses secara berurutan sehingga tahapan pelayanan tidak dapat dilanjutkan apabila salah satu tahapan belum selesai. Kondisi ini menyebabkan fleksibilitas pelayanan menjadi terbatas, terutama ketika jumlah permohonan

surat meningkat atau ketika pejabat terkait tidak berada di kantor desa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum terdapat sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dalam pengelolaan surat menyurat. Proses pencatatan, penyusunan, dan pengarsipan dokumen masih dilakukan secara konvensional, sehingga memerlukan waktu yang relatif lama dalam setiap tahapan pelayanan administrasi.

Bentuk dan Penyebab Keterlambatan Surat Menyurat

Keterlambatan surat menyurat terjadi pada beberapa jenis layanan administrasi yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Jenis layanan tersebut antara lain surat pengantar, surat keterangan domisili, dan surat keterangan administratif lainnya. Keterlambatan umumnya terjadi pada tahapan verifikasi data, penyusunan dokumen, serta pengesahan oleh pejabat berwenang.

Faktor penyebab keterlambatan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, penumpukan pekerjaan administrasi, serta ketergantungan terhadap pejabat penandatanganan. Selain itu, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi turut memengaruhi kecepatan penyelesaian surat menyurat (Seran dkk., 2024). Ringkasan bentuk keterlambatan surat menyurat, tahapan terjadinya keterlambatan, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Keterlambatan Surat Menyurat

No	Jenis Layanan Administrasi	Tahap Keterlambatan	Dampak terhadap Masyarakat
1	Surat Pengantar	Verifikasi dan pengesahan	Penundaan pengurusan administrasi lanjutan
2	Surat Keterangan Domisili	Pengesahan dokumen	Keterlambatan pengajuan bantuan sosial

No	Jenis Layanan Administrasi	Tahap Keterlambatan	Dampak terhadap Masyarakat
3	Surat Keterangan Administratif	Penyusunan dan penandatanganan	Penundaan perizinan dan keperluan administratif

Berdasarkan Tabel 2, keterlambatan paling dominan terjadi pada tahap pengesahan dan penandatanganan dokumen. Tahapan ini menjadi titik krusial dalam pelayanan administrasi karena sangat bergantung pada ketersediaan pejabat yang berwenang. Ketika pejabat tidak berada di kantor desa, proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan meskipun tahapan sebelumnya telah selesai (Seran dkk., 2024).

Selain itu, keterlambatan pada tahap verifikasi data menunjukkan adanya keterbatasan aparatur desa yang menangani administrasi surat menyurat. Aparatur desa harus memproses beberapa permohonan surat secara bersamaan, sehingga waktu penyelesaian setiap dokumen menjadi lebih lama.

Dampak Keterlambatan Surat Menyurat terhadap Masyarakat

Keterlambatan surat menyurat berdampak langsung terhadap aktivitas administratif masyarakat di Desa Beji Kecamatan Junrejo. Masyarakat yang mengajukan permohonan surat mengalami penundaan dalam menyelesaikan berbagai keperluan administratif lanjutan yang mensyaratkan dokumen dari pemerintah desa, seperti pengurusan bantuan sosial, perizinan, pendidikan, dan layanan kesehatan. Keterlambatan tersebut menyebabkan proses administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat menjadi tertunda dalam jangka waktu yang lebih lama.

Selain penundaan proses administratif, keterlambatan surat menyurat juga berdampak pada pola interaksi masyarakat dengan aparatur desa. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat harus melakukan kunjungan ulang ke kantor desa untuk

menanyakan perkembangan permohonan surat yang telah diajukan. Dalam beberapa kasus, masyarakat datang lebih dari satu kali karena belum adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen. Kondisi ini mengakibatkan bertambahnya waktu, biaya transportasi, serta tenaga yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterlambatan surat menyurat menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat terkait jadwal penyelesaian layanan administrasi. Ketidakpastian ini memengaruhi perencanaan aktivitas masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keperluan administratif dengan batas waktu tertentu (Sirait, 2011). Dengan demikian, keterlambatan surat menyurat tidak hanya berdampak secara administratif, tetapi juga memengaruhi efisiensi waktu dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Efek Domino Keterlambatan Administrasi

Hasil penelitian menemukan adanya efek domino dari keterlambatan surat menyurat dalam pelayanan administrasi desa. Keterlambatan pada satu jenis dokumen administratif menyebabkan tertundanya proses administratif lain yang membutuhkan dokumen tersebut sebagai persyaratan utama. Kondisi ini menyebabkan satu keterlambatan awal berkembang menjadi rangkaian keterlambatan lanjutan dalam proses pelayanan administrasi (Setiawan, 2022).

Berdasarkan temuan lapangan, keterlambatan surat pengantar dan surat keterangan domisili berdampak pada tertundanya pengajuan bantuan sosial, pendaftaran pendidikan, serta pengurusan layanan administratif lainnya. Masyarakat tidak dapat melanjutkan proses administrasi berikutnya sebelum dokumen dari pemerintah desa diterbitkan, sehingga waktu penyelesaian keseluruhan menjadi lebih panjang.

Efek domino keterlambatan administrasi juga berdampak pada intensitas permohonan ulang dan beban kerja aparatur desa. Permohonan yang tertunda

menumpuk dan harus diproses bersamaan dengan permohonan baru, sehingga meningkatkan beban administrasi dan berpotensi memicu keterlambatan berikutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ini menciptakan siklus keterlambatan yang sulit diputus apabila tidak dilakukan perbaikan pada sistem pelayanan administrasi desa.

Respon Aparatur Desa terhadap Keterlambatan

Aparatur desa menyadari adanya keterlambatan dalam pelayanan surat menyurat dan memahami dampaknya terhadap masyarakat. Aparatur desa mengidentifikasi keterlambatan tersebut sebagai konsekuensi dari keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pekerjaan administrasi, serta sistem kerja pelayanan yang masih bersifat manual.

Respon aparatur desa terhadap keterlambatan bersifat adaptif dan situasional. Dalam kondisi tertentu, aparatur desa melakukan penyesuaian waktu pelayanan, mendahulukan permohonan yang dianggap mendesak, serta menyelesaikan dokumen secara bertahap sesuai dengan kemampuan yang tersedia. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya tersebut belum didukung oleh prosedur baku atau mekanisme evaluasi pelayanan yang terstruktur.

Selain itu, belum terdapat sistem pemantauan kinerja pelayanan administrasi yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Aparatur desa belum melakukan pencatatan khusus terkait durasi penyelesaian surat atau frekuensi keterlambatan, sehingga sulit untuk mengidentifikasi pola keterlambatan secara sistematis. Kondisi ini menyebabkan permasalahan keterlambatan surat menyurat berpotensi terjadi kembali dan memerlukan pembenahan sistem pelayanan administrasi desa secara menyeluruh.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan surat menyurat di Desa Beji Kecamatan Junrejo merupakan permasalahan yang bersifat nyata dan berulang dalam pelayanan administrasi desa. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi desa belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Indreswary dkk., 2025). Keterlambatan tersebut tidak hanya terjadi pada satu tahapan pelayanan, tetapi muncul pada beberapa tahapan utama, seperti verifikasi data, penyusunan dokumen, dan pengesahan oleh pejabat berwenang.

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dan dirangkum dalam Tabel 2, keterlambatan paling dominan terjadi pada tahap pengesahan dan penandatanganan dokumen. Kondisi ini menunjukkan adanya ketergantungan yang tinggi terhadap pejabat tertentu dalam proses pelayanan administrasi desa. Ketergantungan tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang fleksibel dan rentan mengalami keterlambatan ketika pejabat yang berwenang tidak berada di kantor desa. Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2002), yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh struktur kewenangan dan alur kerja birokrasi yang berlaku.

Keterlambatan surat menyurat yang terjadi juga berdampak langsung terhadap masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mengalami penundaan dalam mengurus berbagai keperluan administratif lanjutan, seperti pengajuan bantuan sosial, perizinan, serta kebutuhan administratif lainnya yang mensyaratkan dokumen dari pemerintah desa. Kondisi ini memperkuat pandangan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat (Mulyanti & Triputro, 2024).

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah adanya efek domino keterlambatan administrasi. Keterlambatan satu jenis dokumen administratif terbukti memicu keterlambatan pada proses administratif lainnya yang saling berkaitan. Efek domino ini menyebabkan waktu penyelesaian keseluruhan pelayanan publik menjadi semakin panjang dan berdampak pada efisiensi pelayanan administrasi desa. Temuan ini memberikan kontribusi empiris yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya, karena menyoroti dampak berantai keterlambatan administrasi yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Efek domino keterlambatan administrasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa memiliki peran strategis sebagai pintu awal akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Ketika pelayanan administrasi desa mengalami keterlambatan, maka akses masyarakat terhadap layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perizinan usaha turut terhambat. Hal ini sejalan dengan temuan Sitanggang dkk. (2020), yang menyatakan bahwa rendahnya kinerja pelayanan publik dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Faktor penyebab keterlambatan surat menyurat dalam penelitian ini bersifat sistemik. Keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume pekerjaan administrasi, serta sistem kerja yang masih manual menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa belum didukung oleh sistem yang adaptif terhadap kebutuhan pelayanan yang dinamis. Kondisi ini sejalan dengan teori kegagalan sistemik yang dikemukakan oleh Reason (1990), yang menyatakan bahwa kegagalan dalam organisasi sering kali disebabkan oleh kelemahan sistem yang saling berkaitan, bukan semata-mata oleh kesalahan individu.

Respon aparatur desa terhadap keterlambatan pelayanan menunjukkan adanya kesadaran akan permasalahan yang terjadi, namun upaya penanganan yang dilakukan masih bersifat situasional dan belum terstruktur. Tidak adanya prosedur baku dan

mekanisme evaluasi pelayanan yang jelas menyebabkan keterlambatan surat menyurat berpotensi terjadi kembali. Temuan ini mendukung pandangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pembenahan sistem pelayanan secara menyeluruh, bukan hanya penyesuaian teknis jangka pendek.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat dikemukakan bahwa perbaikan pelayanan administrasi desa perlu diarahkan pada penguatan sistem pelayanan secara menyeluruh. Penataan ulang alur kerja, pengurangan ketergantungan pada satu pejabat penandatanganan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi desa menjadi langkah strategis untuk meminimalkan keterlambatan surat menyurat. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan administrasi desa dapat berjalan lebih efektif, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlambatan surat menyurat masih terjadi dalam pelayanan administrasi di Desa Beji Kecamatan Junrejo dan menimbulkan dampak berantai terhadap pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan administrasi desa memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik dan kelancaran aktivitas masyarakat. Implikasi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan administrasi desa tidak hanya berdampak pada proses pelayanan, tetapi juga memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan publik lanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji penerapan sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi serta melakukan perbandingan antar desa guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2002). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indreswary, I. D., Sukmapryandhika, D., & Munawaroh, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*. 1(1): 1-9.
- Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pagedangan di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2): 237–247.
- Kemenkeu RI. (2025). *Urgensi Pelayanan Publik Tepat Waktu dan Implementasinya*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyanti, R., & Triputro, D. R. W. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kapanewon Prambanan. *TheJournalish: Social and Government*. 5(2): 176–182.
- Seran, G. G., Syafitri, R. A., & Pratidina, G. (2024). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Karimah Tauhid Journal, 3(2): 1372–1379.
- Setiawan, F. S., (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*. Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 6(1): 109-121.
- Sirait, R. S. M. P. (2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran*.

Jurnal Administrasi Publik: Public Administration
Journal, 1(2): 232–249.

- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*. 5(1): 78-82.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Reason, J. T. (1990). The Swiss Cheese Model of Organizational Accidents. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*. 327(1241): 475–480.
- Rukmana, A., & Maryani, D. (2025). Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta. *Paraduta: Jurnal Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3): 167–175.