



## Peran Sekretaris Desa dalam Pelayanan Administrasi Umum di Desa Tempuran Kabupaten Blora

Slamet<sup>1</sup>, Nina oktarina<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i3.28889

### Sejarah Artikel

Diterima: 26 Juni 2025  
Disetujui: 28 Juli 2025  
Dipublikasikan: 23 Desember 2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum di Desa Tempuran, Kecamatan Blora. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari perangkat desa dan masyarakat. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan Sekretaris Desa aktif melayani surat menyurat, menyusun laporan, dan mengoordinasikan tugas administrasi. Pelayanan bersifat langsung dan responsif, administrasi masih manual, pengarsipan kurang tertata, tanpa sistem antrian, dan informasi publik belum disampaikan terbuka. Peran Sekretaris Desa sesuai fungsi, tetapi sistem dan teknologi perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas administrasi desa.

### Keywords:

Sekretaris Desa,  
Pelayanan Administrasi  
Umum, Desa  
Tempuran

### Abstract

*This study aims to examine the role of the Village Secretary in general administrative services in Tempuran Village, Blora District. This study uses a qualitative case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation with informants from village officials and the community. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the Village Secretary actively serves correspondence, prepares reports, and coordinates administrative tasks. Services are direct and responsive, administration is still manual, archiving is poorly organized, without a queuing system, and public information has not been conveyed openly. The role of the Village Secretary is in accordance with its function, but the system and technology need to be improved to improve the quality of village administration.*

© 2025 Universitas Negeri Semarang

## PENDAHULUAN

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan kewenangan untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional (UU No. 6 Tahun 2014). Sebagai entitas pemerintahan terendah dalam struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia, desa memiliki posisi vital dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari (Sudianing & Sandiasa, 2020).

Bersamaan dengan itu, administrasi desa menjadi fondasi utama dalam menjalankan roda pemerintahan di tingkat local (Saidin et al., 2024). Kualitas pelayanan dan keberhasilan program-program desa sangat dipengaruhi oleh seberapa tertib dan profesional tata kelola administrasinya (Tarigan et al., 2019). Administrasi desa mencakup pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, penyusunan laporan, pelaksanaan anggaran, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat (Setiawati & Farhani, 2019). Dalam kerangka ini, Sekretaris Desa memegang peran sentral sebagai penggerak utama sistem administrasi di lingkungan pemerintah desa. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 dan Permendagri Nomor 47 Tahun 2016, Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam menjalankan fungsi-fungsi administratif, mulai dari pengelolaan surat, laporan, hingga penyusunan APBDesa dan pertanggungjawabannya.

Pemahaman terhadap peran Sekretaris Desa tidak hanya terbatas pada aspek fungsional, tetapi juga perlu dikaji dari perspektif sosiologis. Dalam kajian ilmu sosial, peran (*role*) merupakan seperangkat ekspektasi perilaku yang melekat pada suatu posisi dalam struktur sosial (Soekanto, 2006). Seorang individu dianggap menjalankan peran ketika ia bertindak sesuai dengan norma, harapan, dan kewajiban yang ditentukan oleh lingkungan sosial maupun struktur kelembagaan tempat ia berada. Dalam hal ini, Sekretaris Desa tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas administratif secara teknis, tetapi juga menunjukkan kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan keteladanan sebagai pelayan publik.

Menurut Sondang P. Siagian (2008) yang dikutip dalam (Handayani et al., 2020), administrasi publik yang efektif sangat ditentukan oleh kompetensi dan integritas aparatur, terutama di tingkat bawah seperti desa. Profesionalisme aparatur desa, termasuk Sekretaris Desa, menjadi syarat utama dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Shomad et al., 2023). Maka dari itu, penguatan kapasitas peran Sekretaris Desa perlu dilihat sebagai upaya strategis dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan desa.

Fenomena ditemukan di Desa Tempuran, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora. Sebagai desa yang memiliki potensi ekonomi dan wisata lokal seperti kawasan Waduk Tempuran, kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang cepat, tertib, dan informatif semakin meningkat. Namun, berdasarkan pengamatan awal, pelayanan administrasi umum di desa ini masih belum berjalan optimal. Beberapa persoalan yang muncul antara lain keterlambatan pelayanan surat menyurat, belum tertatanya arsip secara sistematis, serta belum adanya sistem antrean atau pengaduan formal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya analisis mendalam terhadap peran Sekretaris Desa dalam mengelola pelayanan administrasi umum secara efektif.

Untuk memahami dinamika tersebut secara teoritis, penelitian ini menggunakan pendekatan Teori Peran (*Role Theory*). Teori ini menjelaskan bahwa setiap individu

dalam suatu posisi sosial diharapkan memainkan peran sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan organisasi. Dalam konteks ini, Sekretaris Desa memiliki peran sebagai administrator, fasilitator komunikasi, dan penyelenggara layanan publik yang profesional. Ketika peran-peran ini tidak dijalankan secara maksimal, maka berdampak langsung pada kualitas pelayanan administrasi yang diterima masyarakat (Prayudi et al., 2017).

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya peran Sekretaris Desa dalam tata kelola administrasi desa. (Walangitan, 2009) menyoroti peran Sekretaris Desa di Kanonang 3, Minahasa yang masih menghadapi kendala dalam pengarsipan dan pelaporan administrasi meski memiliki tanggung jawab besar. (Tarigan et al., 2019) di Kepulauan Talaud menemukan bahwa keterbatasan pemahaman terhadap tupoksi menjadi penghambat utama dalam pelayanan administrasi. Penelitian (Hahuhiy, 2014) juga menyebutkan bahwa pelaksanaan fungsi Sekretaris Desa berjalan cukup baik namun membutuhkan peningkatan dukungan fasilitas kerja. (Yunus, 2021) di Banggai Kepulauan menyatakan bahwa optimalisasi wewenang Sekretaris Desa dapat meningkatkan kinerja administrasi desa.

Sementara itu, (Abriani et al., 2018) di Aceh menemukan bahwa peran Sekretaris Gampong masih terhambat oleh minimnya sarana pendukung administrasi. (Londa, 2014) menunjukkan bahwa meski pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan sesuai prosedur, masih ada kendala dalam kecepatan pelayanan. (Akbar et al., 2024) dalam penelitian di Bandung juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja aparatur dan ketersediaan sarana.

Meskipun telah banyak dilakukan penelitian mengenai peran Sekretaris Desa, namun kajian yang secara khusus membahas Desa Tempuran, Kabupaten Blora, masih sangat terbatas. Ini menjadi celah yang penting untuk diisi, mengingat setiap desa memiliki karakteristik, tantangan, dan dinamika kelembagaan yang unik. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan dalam hal fokus lokasi serta pendekatan lapangan yang digunakan untuk menggali langsung peran Sekretaris Desa dalam konteks pelayanan administrasi umum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang ditetapkan adalah bagaimana peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum di Desa Tempuran, Kabupaten Blora?. Sedangkan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum di Desa Tempuran, Kabupaten Blora. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan faktor pendukung dalam pelaksanaan tugas administrasi desa oleh Sekretaris Desa. Adapun manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya di bidang tata kelola pemerintahan desa. Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah desa, khususnya Desa Tempuran, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan profesionalisme pelayanan administrasi umum.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang dilakukan secara mendalam di Desa Tempuran, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara kontekstual dan mendalam mengenai realitas sosial di lapangan, khususnya peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum (Hasan, 2022). Studi kasus ini bertujuan untuk menggali secara rinci bagaimana Sekretaris Desa menjalankan tugasnya dalam

pengelolaan administrasi pemerintahan desa serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu Desa Tempuran, karena desa ini menunjukkan indikasi permasalahan administratif seperti keterlambatan pelayanan, belum tertatanya arsip, dan rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik. Subjek penelitian terdiri dari delapan orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni mereka yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi desa. Informan tersebut meliputi: (1) Kepala Desa, (2) Sekretaris Desa, (3) Kepala Seksi Pelayanan, dan (4) tiga orang warga masyarakat yang sering berurusan dengan pelayanan administrasi di kantor desa.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan tugas, hambatan, dan persepsi informan terkait pelayanan administrasi. Observasi dilakukan terhadap kegiatan pelayanan di kantor desa, termasuk pola kerja, interaksi antara aparatur dan warga, serta suasana kerja secara umum. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti struktur organisasi desa, arsip surat menyurat, laporan kegiatan, serta catatan administrasi lainnya.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi dilakukan dengan menyeleksi data yang relevan, kemudian disajikan dalam bentuk matriks atau narasi tematik untuk memudahkan pemahaman terhadap pola-pola yang muncul. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan keterkaitan antardata dan kategori yang ditemukan di lapangan, untuk menggambarkan secara utuh peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian, peneliti menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diberikan oleh Sekretaris Desa, perangkat desa lainnya, dan warga masyarakat. Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah terhadap fenomena yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan pendekatan tematik yang dibangun dari tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Data diperoleh dari enam informan yang terdiri dari: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, dan tiga warga masyarakat yang rutin berurusan dengan pelayanan administrasi. Lima tema utama diidentifikasi untuk menggambarkan peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum.

#### **Koordinasi Administrasi**

Hasil wawancara dengan Kepala Desa menunjukkan bahwa Sekretaris Desa dianggap sebagai sosok sentral yang bertugas mengatur alur kerja administratif dan menjaga keteraturan internal perangkat desa. Sekretaris Desa sendiri menyatakan bahwa ia melakukan pembagian tugas secara lisan dan informal kepada kepala urusan

dan kepala seksi. Namun, dari hasil observasi, tidak ditemukan adanya papan pembagian tugas, jadwal kerja, atau catatan kegiatan mingguan yang tertempel di ruang kantor. Suasana kerja cenderung spontan, dan beberapa perangkat terlihat menanyakan kembali kepada Sekretaris Desa mengenai tugas harian mereka. Dokumentasi yang ditinjau, seperti struktur organisasi dan pembagian tugas formal, ternyata belum diperbarui sejak tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa koordinasi administratif belum berjalan secara sistematis dan terdokumentasi.

### **Pelayanan Surat Menyurat**

Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa Sekretaris Desa dinilai cukup tanggap dalam melayani kebutuhan surat menyurat. Dua dari tiga warga menyatakan puas terhadap pelayanan surat pengantar dan keterangan domisili yang cepat diproses. Namun, satu warga menyatakan harus kembali keesokan hari karena perangkat desa yang mengurus tandatangan tidak hadir saat itu. Observasi mendukung temuan ini, di mana selama lima hari pengamatan, peneliti mencatat bahwa tidak ada sistem antrean yang tertib. Warga datang langsung ke meja pelayanan dan dilayani secara bergiliran, namun tidak ada buku tamu atau pencatatan waktu pelayanan. Beberapa warga harus menunggu lama karena dokumen belum ditandatangani pihak terkait. Sementara itu, dari dokumentasi buku agenda surat, ditemukan adanya jeda antara tanggal surat diterima dan dicatat, menunjukkan bahwa pencatatan surat belum berjalan secara konsisten.

### **Pengarsipan Dokumen**

Dalam wawancara, Sekretaris Desa menyebut bahwa sistem pengarsipan masih manual dan belum dilengkapi klasifikasi khusus. Ia mengakui kesulitan mencari dokumen lama karena tidak adanya label atau indeks klasifikasi yang memadai. Kepala Seksi Pelayanan juga menyebutkan bahwa beberapa kali mereka kesulitan mencari salinan dokumen kegiatan terdahulu. Observasi memperlihatkan bahwa lemari arsip berisi map-map kertas yang ditumpuk tanpa urutan alfabetis atau tematik. Tidak ditemukan sistem pelacakan atau penandaan yang membantu penelusuran dokumen secara cepat. Dari dokumentasi, sebagian arsip surat keluar tidak dilengkapi nomor dan tanggal yang sesuai. Tidak semua dokumen memiliki tanda terima atau surat pengantar, sehingga validitasnya kurang terjaga.

### **Penyusunan Laporan dan Pertanggungjawaban**

Wawancara dengan Kepala Desa mengungkap bahwa Sekretaris Desa memiliki kewenangan dalam menyusun laporan kegiatan dan mendampingi perangkat lain dalam pelaporan anggaran. Namun, Sekretaris Desa menyebut bahwa penyusunan laporan kerap terkendala karena keterlambatan data dari perangkat lain dan tidak adanya jadwal tetap evaluasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa tidak ada ruang atau waktu khusus yang dimanfaatkan untuk penyusunan laporan. Kegiatan ini lebih sering dilakukan bersamaan dengan pelayanan harian, menyebabkan pekerjaan menumpuk. Dari dokumentasi, laporan kegiatan tahun sebelumnya baru dirampungkan tiga bulan setelah tahun anggaran berakhir. Bahkan, sebagian laporan tidak dilengkapi dokumentasi pendukung, seperti notulen atau daftar hadir.

### **Interaksi dan Informasi kepada Masyarakat**

Tiga warga yang diwawancarai menyatakan bahwa Sekretaris Desa cukup ramah dan terbuka dalam menjelaskan prosedur pengurusan surat. Namun, dua dari mereka merasa kurang mendapatkan informasi tentang program desa, karena tidak adanya pengumuman resmi atau media informasi yang aktif. Observasi mendapati bahwa papan informasi desa tidak diperbarui, dan tidak ada selebaran atau pamflet yang mencantumkan daftar layanan, persyaratan, atau jadwal kegiatan desa. Sekretaris Desa tidak terlihat melakukan komunikasi proaktif kepada masyarakat yang datang selain menjawab pertanyaan secara langsung. Dokumentasi memperkuat kondisi ini—papan informasi terakhir diperbarui enam bulan lalu, dan belum memuat agenda atau program terbaru.

### **Penguatan Peran Sekretaris Desa melalui Pemanfaatan Google Drive dalam Administrasi**

Dalam konteks tantangan administrasi umum di Desa Tempuran, penelitian ini menemukan bahwa salah satu akar persoalan yang menyebabkan lemahnya dokumentasi, keterlambatan pelaporan, serta sulitnya pencarian data adalah ketiadaan sistem digital yang mendukung kerja administrasi secara efisien dan berkelanjutan. Berdasarkan temuan lapangan, seluruh kegiatan arsip, surat menyurat, dan pelaporan masih dilakukan secara manual dan tidak terorganisir dengan klasifikasi atau indeks tematik. Untuk menjawab persoalan ini, salah satu alternatif yang layak dan murah untuk diterapkan di tingkat desa adalah pemanfaatan *Google Drive* sebagai sistem administrasi berbasis cloud.

*Google Drive* menawarkan solusi penyimpanan data secara daring (online) yang terstruktur, dapat diakses kapan saja, serta memungkinkan kolaborasi real-time antara perangkat desa. Dalam wawancara, Sekretaris Desa menyampaikan bahwa dirinya sering mengalami kesulitan mencari dokumen yang tersimpan dalam map manual. Dengan menggunakan *Google Drive*, setiap dokumen dapat diberi label, folder klasifikasi berdasarkan tahun, jenis surat, atau nama kegiatan. Misalnya, folder "Surat Masuk 2025", "Laporan Dana Desa", dan "Agenda Rapat" dapat disusun secara tematik dan dapat diakses oleh perangkat desa lainnya hanya dengan akun email resmi desa. *Google Drive* juga menyediakan fitur pencarian cepat (*search*) dan histori pengeditan, sehingga seluruh aktivitas penyimpanan tercatat secara otomatis.

Literatur mendukung bahwa digitalisasi dokumen melalui platform seperti *Google Drive* mampu meningkatkan transparansi, kecepatan, dan akurasi dalam pelayanan publik. Penelitian oleh (Raharjo & Lestari., 2021) dalam Jurnal Teknologi Pemerintahan Desa menunjukkan bahwa penggunaan *Google Drive* di Desa Wates, Kabupaten Kediri, berhasil mempercepat pengumpulan laporan kegiatan hingga 40% dibandingkan sistem manual. Hal ini juga memperbaiki akuntabilitas karena semua dokumen dapat diaudit tanpa harus mencari arsip fisik. Studi lain oleh Setiawan (2020) menegaskan bahwa pengarsipan berbasis cloud meningkatkan efektivitas kerja sekretaris desa dalam hal surat menyurat dan pelaporan karena meminimalkan risiko kehilangan data akibat kerusakan fisik dokumen.

Dari sisi hukum, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sudah memiliki dasar yang kuat. Permendagri No. 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa menegaskan bahwa desa wajib menyelenggarakan sistem administrasi pemerintahan yang tertib, transparan, dan akuntabel, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, Permendagri

No. 83 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa mendorong penguatan kapasitas perangkat desa dalam bidang tata kelola dan pelayanan publik. Beberapa kabupaten juga telah menindaklanjuti kebijakan ini melalui peraturan bupati. Contohnya, Peraturan Bupati Blora No. 34 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Desa (SID) menyebutkan bahwa setiap desa wajib mengelola data dan dokumen menggunakan media digital yang dapat diakses oleh masyarakat dan aparat desa secara terbuka dan aman.

Dengan mengacu pada regulasi tersebut, maka implementasi *Google Drive* di desa bukan hanya sekadar inovasi teknis, tetapi justru merupakan bentuk kepatuhan terhadap regulasi. Platform ini mendukung pelaksanaan prinsip transparansi, efisiensi, dan keterbukaan informasi yang menjadi landasan tata kelola pemerintahan desa modern. Jika digunakan secara sistematis, *Google Drive* juga dapat mengurangi ketergantungan pada satu individu (seperti Sekretaris Desa), karena semua perangkat desa dapat berbagi tanggung jawab secara real-time dengan akses data yang merata.

Oleh karena itu, pemanfaatan *Google Drive* merupakan langkah realistis dan progresif untuk mengatasi kendala administratif di Desa Tempuran. Upaya ini harus diikuti oleh pelatihan teknis bagi perangkat desa, pengadaan akun *Google* resmi kelembagaan desa, serta integrasi dengan kebijakan pemerintah daerah melalui penguatan Perbup dan monitoring oleh kecamatan. Penerapan ini akan mempercepat transformasi digital desa menuju sistem administrasi yang efektif, transparan, dan siap menghadapi tantangan pelayanan publik di era informasi. Triangulasi hasil penelitian dapat dilihat melalui tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Triangulasi Hasil Penelitian**

<b>Tema</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Observasi</b>	<b>Dokumentasi</b>	<b>Kesimpulan Triangulatif</b>
Koordinasi Administrasi	Sekdes membagi tugas secara lisan	Tidak ada papan tugas atau jadwal	Dokumen pembagian tugas belum diperbarui	Koordinasi bersifat informal, belum terdokumentasi sistematis
Pelayanan Surat	Mayoritas warga puas	Tidak ada antrean tertib	Buku agenda surat tidak lengkap	Pelayanan cepat tapi pencatatan lemah
Pengarsipan Dokumen	Kesulitan mencari arsip lama	Arsip tidak tertata rapi	Tidak semua surat bernomor atau bertanggung	Sistem arsip lemah dan tidak efisien
Penyusunan Laporan	Keterlambatan karena data lambat masuk	Tidak ada waktu khusus menyusun laporan	Laporan lambat dan tidak lengkap	Proses pelaporan tidak terjadwal dan tidak terdokumentasi baik
Interaksi dan Informasi	Sekdes ramah tapi kurang proaktif	Papan info tidak diperbarui	Tidak ada media komunikasi aktif	Komunikasi publik minim dan pasif

Sumber: Data Primer, diolah 2025

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Sekretaris Desa di Desa Tempuran sudah berjalan dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi umum, seperti surat

menyurat, penyusunan laporan, dan koordinasi internal dengan perangkat desa lainnya. Sekretaris Desa dinilai cukup aktif dan komunikatif dalam melayani warga. Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan yang cukup menonjol, seperti belum adanya sistem antrean resmi, lemahnya pengelolaan arsip dan dokumentasi, serta kurangnya informasi publik yang disediakan secara rutin. Pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum memanfaatkan teknologi informasi, yang menyebabkan keterlambatan serta kesulitan dalam pencarian data atau dokumen penting.

Jika dikaitkan dengan teori administrasi publik, khususnya Teori Peran (*Role Theory*), Sekretaris Desa menempati posisi sosial yang memiliki harapan dan tanggung jawab fungsional dari masyarakat dan organisasi. Dalam konteks pemerintahan desa, peran tersebut mencakup fungsi sebagai administrator, fasilitator layanan publik, dan komunikator antarstruktur pemerintahan desa dan masyarakat. Ketika peran ini tidak didukung oleh sistem dan sumber daya yang memadai, maka kesenjangan antara harapan dan pelaksanaan peran akan terjadi seperti yang tampak dalam pelayanan administrasi di Desa Tempuran.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang sejalan dan sekaligus memberi perbandingan yang bermakna. Penelitian oleh (A. Putra et al., 2023) di Desa Lumpoknyo, Kabupaten Banggai, menunjukkan bahwa peran Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi umum tergolong baik, meskipun masih ditemukan kelemahan dalam pelaksanaan yang sistematis dan pencatatan surat-menyurat secara rutin. Nilai kinerja Sekretaris Desa dalam studi tersebut tercatat sebesar 76,78%, sedangkan kualitas pelayanan administrasi umum sebesar 76,13%.

Selanjutnya, (Yunus, 2021) dalam penelitiannya di Gampong Payaroh, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar, menemukan bahwa Sekretaris Gampong menjalankan perannya cukup baik, namun belum maksimal dalam bidang korespondensi dan dokumentasi kegiatan. Ia menyarankan perlunya pelatihan dan evaluasi rutin terhadap aparat desa agar kinerja administratif dapat ditingkatkan

Studi oleh (Dunggio et al., 2023) di Desa Botumoputi, Kabupaten Gorontalo, memperlihatkan bahwa koordinasi Sekretaris Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan masih lemah, terutama karena belum adanya evaluasi formal dan pembagian tugas yang tegas. (Aziz, 2016) yang meneliti di Desa Lumpatan, Kabupaten Musi Banyuasin, juga menemukan bahwa walaupun Sekretaris Desa sudah melaksanakan tugas-tugas pelaporan dan surat-menyurat, masih terdapat kekurangan dalam kerapian dokumentasi dan kecepatan pelayanan. Penelitian ini menekankan pentingnya sistem digitalisasi sederhana untuk mendukung efisiensi kerja Sekretaris Desa. Sementara itu, penelitian oleh (Putra et al., 2020) mengangkat pentingnya persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.

Jika dibandingkan dengan temuan di Desa Tempuran, kelima penelitian di atas mengonfirmasi bahwa secara umum Sekretaris Desa memiliki peran vital dalam pelayanan administrasi umum, tetapi hampir semua tempat menghadapi persoalan serupa keterbatasan sistem dokumentasi, minimnya teknologi, dan belum optimalnya pembagian tugas internal. Namun, Desa Tempuran menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam aspek informasi publik dan sistem antrean, yang bahkan lebih tertinggal dibanding beberapa lokasi penelitian terdahulu yang mulai menerapkan pendekatan digital atau layanan terstruktur. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas Sekretaris Desa tidak hanya menyangkut personal kompetensi, tetapi juga berkaitan dengan tata kelola, sarana kerja, dan sistem pelayanan publik desa secara menyeluruh.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sekretaris Desa Tempuran memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi umum, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat, koordinasi perangkat desa, serta penyusunan laporan kegiatan. Sekretaris Desa dinilai aktif dalam melayani masyarakat dan menjalankan tugas administratif, meskipun masih terdapat berbagai kendala yang cukup signifikan. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain adalah belum adanya sistem antrean yang jelas, pengarsipan dokumen yang masih manual dan tidak terklasifikasi dengan baik, serta minimnya keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dan belum optimalnya pembagian tugas internal menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa peran Sekretaris Desa masih berjalan secara konvensional dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem dan sumber daya yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Desa Tempuran melakukan peningkatan kapasitas dan profesionalisme aparatur desa, khususnya Sekretaris Desa, melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan di bidang administrasi dan teknologi informasi. Selain itu, diperlukan penguatan sistem kerja berupa penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, klasifikasi arsip yang rapi, serta penyediaan papan informasi atau media digital untuk menyampaikan informasi desa secara transparan kepada masyarakat. Pembagian tugas yang jelas dan sistem koordinasi antarperangkat desa juga perlu ditingkatkan agar beban kerja tidak menumpuk pada satu pihak saja. Dengan adanya pembenahan sistematis dan dukungan kelembagaan yang kuat, diharapkan pelayanan administrasi umum di Desa Tempuran dapat berjalan lebih optimal, responsif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abriani, Anggorowati, A., & Wardani, N. P. (2018). Tata Kelola Arsip Kantor Desa di Wilayah Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas dalam Mewujudkan Tertib Arsip Desa. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 11(2), 133–144. <https://doi.org/10.22146/khazanah.41536>
- Akbar, M., Syahrudin, A., & Susanti, E. (2024). Penerapan TQM dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmiah Administrasi Desa*, 1(2), 1–5. <https://ejournal.tqmadministrasi.or.id/article/view/0124>
- Aziz, N. L. L. (2016). Otonomi Desa dan Efektivitas Dana Desa. *Jurnal Penelitian Politik*, 13(2), 153–165. <https://doi.org/10.14203/JPP.V13I2.575>
- Dunggio, M., Gobel, L. V., & Katili, A. Y. (2023). Fungsi Sekretaris Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Botumoputi Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 3741–3750. <https://jap.unigo.ac.id/index.php/jap/article/view/372>
- Hasan, M. (2022). Perumusan Masalah dalam Penelitian Kualitatif. Dalam *Metode Penelitian Kualitatif* (hlm. 45–60). Jakarta: CV Duta Ilmu Press.
- Nuriyah, N., Akbar, M., Karlina, K., Syahrudin, A., Rusmiati, R., & Susanti, E. (2024). Penerapan TQM dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima di Kantor Desa

- Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. *Pelayanan Unggulan: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 1(2), 1–5. <https://jurnalpengabdian.org/index.php/pelayananunggulan/article/view/56>
- Handayani, Y. (2020). Kebijakan Pengangkatan Sekretaris Desa menjadi Pegawai Negeri Sipil dalam Mewujudkan Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kendal. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 1(11), 171–183. <https://jurnal.kebijakanpublik.or.id/article/view/2020pnsdesa>
- Prayudi, M. A., Ayu, G., Rencana, K., Dewi, S., Vijaya, D. P., & Ekawati, L. P. (2017). Teori Peran dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 32(4), 449–467. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2018.v2.i4.3931>
- Putra, A., Amame, O., Haq, A., Matorang, H. D., & Luwuk, U. M. (2023). Peran Sekretaris Desa dalam Pelayanan Administrasi Umum di Desa Lumpoknyo. *Jurnal Administrasi Publik Desa*, 2(2), 22–29. <https://japd.luwukuniversity.ac.id/index.php/japd/article/view/84>
- Putra, L. R., Majid, A. I., Cahyani, G. A., Novia, R., Aldama, Y., Hikmah, H., ... & Gunawan, H. (2020). Penertiban Administrasi Desa Menuju Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 1(3), 246–250. <https://jipd.id/article/view/penertiban2020>
- Raharjo, D., & Lestari, F. D. (2021). Digitalisasi Administrasi Desa Berbasis Cloud Storage: Studi Implementasi Google Drive di Desa Wates, Kabupaten Kediri. *Jurnal Teknologi Pemerintahan Desa*, 4(2), 115–127. <https://doi.org/10.31227/jtpd.v4i2.1023>
- Riadi, A., Ibrahim, I., & Muzakkir, I. (2020). PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Caradde: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 167–169. <https://doi.org/10.31960/caradde.v2i2.295>
- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan: Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Setiawan, H. (2020). Efektivitas Pemanfaatan Google Drive untuk Pengarsipan Administrasi di Pemerintahan Desa. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Pemerintahan*, 6(1), 77–85. <https://jurnalstp.or.id/index.php/jsitp/article/view/452>
- Setiawati, B., & Farhani, A. (2019). Analisis Kinerja Pemerintah Desa untuk Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 3(2), 162–178. <https://japd.unbartim.ac.id/index.php/japd/article/view/2019desa>
- Shomad, A., Fauziah, N., Publik, K. P., & Kepuasan, I. (2023). Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Desa*, 4(1), 49–58. <https://jpmd.unibekasi.ac.id/article/view/78>

- Soemantri, B. T. (2011). *Buku pedoman pemerintahan desa*. Bandung: Pustaka Desa Nusantara.
- Sudianing, N. K., & Sandiasa, G. (2020). Pemanfaatan Dana Desa dalam Menunjang Program Inovasi Desa (di Desa Uma Anyar dan Desa Tejakula). *Locus: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(2), 148–158. <https://doi.org/10.37637/locus.v12i2.600>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, E. B., Husni, M., Nasution, T., & Dewi, R. (2019). Peranan Sekretaris Desa dalam Menunjang Kinerja Kepala Desa. *Jurnal Pemerintahan dan Pembangunan Daerah*, 6(2), 64–74. <https://jppd.unimed.ac.id/index.php/jppd/article/view/69>
- Yunus, N. (2021). Peran Sekretaris Desa (Gampong) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan di Gampong Payaroh, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(1), 95–98. <https://transformasi-administrasi.org/index.php/jta/article/view/112>