

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Surat Keterangan melalui Penataan Arsip dan Penguatan SOP di Kelurahan Surodinawan

Diterima:
19 April 2023
Revisi:
24 Mei 2023
Terbit:
31 Mei 2023

^{1*}Jamal Abdul Nasir, ²Taufik Akbar, ³Moh Imron, ⁴Nofi Hidayati
Ulfa, ⁵Nekad Samudra Abo
^{1,2,3,4,5}Universitas Gajayana, Malang

Abstrak— Pelayanan administrasi surat keterangan di tingkat kelurahan sering menghadapi kendala pada pengarsipan dan konsistensi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga berpotensi menurunkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. PKM ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan administrasi melalui penataan arsip dan penguatan SOP di Kelurahan Surodinawan. Pendekatan partisipatif dilakukan melalui observasi, pendampingan teknis, klasifikasi arsip berdasarkan jenis dan periode, penyusunan format register terstandar, serta evaluasi sebelum–sesudah intervensi. Waktu temu kembali dokumen menurun dari $\pm 8,5$ menit menjadi $\pm 2,5$ menit (efisiensi $\pm 70\%$). Sistem arsip menjadi lebih terstruktur, register lebih sistematis dan tertelusur, serta SOP diterapkan lebih konsisten. Integrasi penataan arsip dan penguatan SOP efektif meningkatkan efisiensi, keterlacakan administrasi, dan akuntabilitas pelayanan kelurahan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi; Pengarsipan; SOP; Efektivitas Pelayanan; PKM

Abstract— Administrative certificate services at the village level often face challenges in record management and SOP consistency, reducing efficiency and accountability. This program aimed to optimize administrative services through archival restructuring and strengthened SOP implementation at Surodinawan Village. A participatory approach included observation, technical assistance, document reclassification, standardized registration format development, and before–after evaluation. Average document retrieval time decreased from 8.5 to 2.5 minutes ($\approx 70\%$ improvement). The archival system became structured, records more traceable, and SOP implementation more consistent. Integrating structured record management and SOP strengthening effectively enhances service efficiency and administrative accountability.

Keywords: Administrative Service; Record Management; SOP; Service Effectiveness; Community Service

This is an open access article under the CC BY-SA License.



Penulis Korespondensi:

Jamal Abdul Nasir,
Program Studi Manajemen,
Universitas Gajayana, Malang
Email: jamal@unigamalang.ac.id

I. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses meningkat seiring menguatnya orientasi public value dan akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik. Dalam kerangka public service logic, kualitas layanan tidak lagi dipahami semata sebagai keluaran administratif, melainkan sebagai proses penciptaan nilai yang dialami warga melalui interaksi layanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta kepastian informasi (Osborne, 2010; Osborne, Radnor, & Nasi, 2013; Osborne, 2018). Pemerintahan tingkat kelurahan sebagai frontline birokrasi memiliki posisi strategis karena menjadi titik temu langsung antara warga dan negara, terutama pada layanan administrasi kependudukan dan layanan surat keterangan. Pada konteks ini, peningkatan kualitas layanan tidak cukup hanya dengan penambahan sumber daya, melainkan memerlukan perbaikan proses, standardisasi kerja, dan penguatan tata kelola informasi/arsip agar alur layanan dapat direplikasi secara konsisten dan dapat diaudit (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014; Nissinboim & Naveh, 2018).

Sejalan dengan transformasi digital sektor publik, praktik digital government mendorong perubahan cara pemerintah mengelola data, dokumen, dan interaksi layanan—dari sekadar otomasi menjadi transformasi proses dan budaya kerja (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). Studi e-government juga menegaskan bahwa pemanfaatan TIK hanya berdampak signifikan bila diikuti penataan birokrasi dan proses layanan agar teknologi tidak menjadi “lapisan tambahan” di atas prosedur yang masih manual dan tidak efisien (Cordella & Tempini, 2015; Cordella & Bonina, 2012). Selain itu, keterlibatan warga dan pemangku kepentingan dalam perbaikan layanan (misalnya melalui umpan balik, literasi prosedur, dan komunikasi layanan) terbukti memperkuat relevansi intervensi dan meningkatkan kepuasan publik (Linders, 2012; Voorberg, Bekkers, & Tummers, 2015; Song, An, & Meier, 2020).

Dalam layanan administrasi surat keterangan, persoalan yang sering muncul pada level kelurahan adalah ketidakteraturan arsip (fisik maupun digital), pencatatan yang belum baku, serta SOP yang belum terdokumentasi kuat atau belum dipahami merata oleh pelaksana layanan. Ketika arsip tidak tertata, risiko kesalahan data, duplikasi dokumen, lamanya penelusuran berkas, dan ketidakpastian status layanan cenderung meningkat. Literatur kearsipan menunjukkan bahwa records management yang lemah berdampak pada menurunnya transparansi, bukti layanan, dan kemampuan organisasi mencegah penyimpangan (Casadesús de Mingo & Cerrillo-i-Martínez, 2018). Praktik manajemen arsip yang mengikuti prinsip standar dan siklus hidup arsip juga dipandang sebagai prasyarat layanan yang tertelusur serta pengambilan keputusan yang lebih akurat (Oliver, 2014; Findlay, 2018). Dalam konteks e-government, penguatan kerangka pengelolaan arsip elektronik menjadi fondasi agar layanan berbasis dokumen tidak bergantung

pada individu tertentu, melainkan pada sistem kerja yang dapat diwariskan dan dikembangkan (Ambira, Kemoni, & Ngulube, 2019; Bartel, 2017).

Kondisi tersebut juga terpotret pada layanan administrasi di Kelurahan Surodinawan, khususnya pada pengurusan surat keterangan yang membutuhkan kecepatan dan ketertiban dokumen. Berdasarkan identifikasi awal, permasalahan mengemuka pada (a) pencatatan/pengendalian dokumen yang belum optimal, (b) penataan arsip yang belum sistematis sehingga menyulitkan temu kembali, serta (c) perlunya penguatan SOP agar alur layanan lebih pasti, seragam, dan mudah dipahami warga. Situasi ini relevan dengan temuan berbagai studi tentang kepuasan warga: persepsi kualitas proses administrasi dan kepastian layanan berkontribusi terhadap kepuasan serta loyalitas warga pada institusi lokal (Romero-Subia et al., 2022; Song & Meier, 2018; Ocampo et al., 2018). Karena itu, intervensi PKM yang menajam pada “proses layanan—arsip—SOP” dipandang strategis dan realistis untuk memperbaiki pengalaman layanan harian.

Kegiatan PKM ini bermitra dengan Kelurahan Surodinawan (perangkat kelurahan dan petugas layanan administrasi/arsip) sebagai mitra binaan, dengan dukungan unsur warga/pemohon layanan sebagai penerima manfaat tidak langsung. Urgensi kegiatan terletak pada kebutuhan memperkuat service blueprint dan standar operasional agar proses layanan surat keterangan menjadi lebih ringkas, minim kesalahan, serta mudah ditelusuri (Radnor & Osborne, 2013; Radnor et al., 2014). Standardisasi SOP yang adaptif juga direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi, kepatuhan, dan mutu layanan lintas situasi (Rufino et al., 2025). Pada saat yang sama, prinsip PKM menekankan pendampingan, peningkatan kapasitas, dan perubahan praktik kerja di organisasi mitra—bukan sekadar produk dokumen (Takidah et al., 2023; Telaumbanua et al., 2024; Dalaiya & Musdalifah, 2023). Pendekatan keterlibatan masyarakat/mitra juga sejalan dengan paradigma engagement perguruan tinggi yang menekankan kolaborasi, refleksi, dan dampak terukur (Duffy, 2010).

Dalam praktik layanan administrasi surat keterangan di Kelurahan Surodinawan, masih tampak celah (gap) pelaksanaan PKM, yakni penataan arsip dan register layanan belum terintegrasi dengan SOP operasional yang digunakan petugas. Akibatnya, ketertelusuran dokumen, konsistensi alur kerja, dan pengendalian mutu layanan belum berjalan optimal, sementara upaya perbaikan yang ada cenderung parsial—hanya menata dokumen atau hanya menyusun SOP. Berdasarkan latar tersebut, rumusan masalah PKM ini adalah: (1) bagaimana kondisi penataan arsip layanan surat keterangan di Kelurahan Surodinawan dan hambatan temu kembali dokumen; (2) bagaimana merancang dan menguatkan SOP layanan administrasi surat keterangan yang operasional, mudah dipahami, dan konsisten diterapkan; serta (3) bagaimana memastikan perubahan praktik kerja (penataan arsip dan penerapan SOP) berdampak pada

percepatan layanan dan peningkatan kepuasan pemohon. Dengan demikian, PKM ini diarahkan pada optimalisasi pelayanan administrasi surat keterangan melalui penataan arsip dan penguatan SOP sebagai langkah perbaikan proses layanan yang berkelanjutan dan siap direplikasi.

Dari rumusan masaaah yang telah disampaikan maka tujuan pelaksanaan PKM ini adalah meningkatkan kualitas layanan surat keterangan melalui penguatan tata kelola dokumen dan standarisasi proses. Secara khusus, PKM bertujuan memetakan kebutuhan layanan, mengoptimalkan arsip/register agar tertib dan mudah ditelusuri, serta menyusun dan menerapkan SOP layanan yang selaras dengan praktik kerja petugas dan kebutuhan warga.

II. METODE

1. Pendekatan dan Rancangan Kegiatan

PKM ini dilaksanakan di Kelurahan Surodinawan, Kecamatan Prajuritkulon, Kota Mojokerto pada periode Oktober–Desember 2025, dengan fokus pada optimalisasi pelayanan administrasi surat keterangan melalui penguatan tata kelola arsip, register layanan, dan penerapan SOP. Pendekatan yang digunakan adalah **partisipatif-kolaboratif berbasis pendampingan**, yaitu mitra (aparatur kelurahan) dilibatkan sejak identifikasi masalah, perancangan solusi, hingga implementasi dan evaluasi perbaikan. Pendekatan ini selaras dengan konsep **co-creation/co-production** dalam layanan publik yang menekankan keterlibatan aktor layanan untuk menghasilkan inovasi yang kontekstual, dapat diterima, dan lebih berkelanjutan (Voorberg et al., 2015). Pada ranah operasional, perbaikan proses layanan didukung prinsip **service blueprinting** untuk memetakan urutan aktivitas layanan, titik kendali, dan kebutuhan standarisasi agar alur kerja lebih jelas serta mudah diaudit (Radnor et al., 2014).

Rancangan kegiatan disusun dalam empat tahap: (1) identifikasi kondisi awal, (2) perencanaan intervensi kolaboratif, (3) pendampingan implementasi, dan (4) evaluasi sebelum–sesudah. Tahapan ini dipilih agar intervensi tidak berhenti pada penyusunan dokumen, tetapi mendorong perubahan praktik kerja yang terukur dan dapat direplikasi.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan PKM

2. Subjek, Peserta, dan Teknik Pemilihan Peserta

Subjek PKM adalah para perangkat kelurahan yang terlibat dalam proses layanan administrasi surat keterangan (misalnya SKU, SKTM, pengantar SKCK, dan surat keterangan lain) beserta tata kelola dokumen pendukungnya (arsip dan register) di Kelurahan Surodinawan. Peserta pendampingan terdiri atas **8 (delapan) orang perangkat Kelurahan Surodinawan** yang terlibat langsung dalam rantai proses layanan, mulai dari penerimaan berkas, pencatatan register, verifikasi persyaratan, pengetikan/penyusunan surat, pengesahan, hingga pengarsipan.

Pemilihan peserta dilakukan secara **purposive** (informan kunci) dengan pertimbangan bahwa mereka merupakan pelaksana utama proses dan pihak yang menentukan konsistensi implementasi SOP serta keberlanjutan pengelolaan arsip/register. Pendataan peserta dilakukan secara deskriptif berdasarkan peran/fungsi kerja dan unit tugas (pelayanan administrasi dan sekretariat) untuk memperjelas konteks pendampingan sekaligus memudahkan replikasi pada kelurahan lain dengan struktur layanan serupa (Voorberg et al., 2015).

3. Materi Intervensi dan Instrumen Pendampingan

Intervensi dirumuskan dari hasil identifikasi operasional dan diarahkan pada tiga paket perbaikan yang saling terhubung. Pertama, **penataan ulang sistem pengarsipan** surat keterangan dengan prinsip klasifikasi berbasis jenis layanan dan periode waktu untuk meningkatkan ketertelusuran dan kemudahan temu kembali. Literatur menekankan bahwa records management yang baik—melalui klasifikasi, kontrol, dan temu kembali—merupakan fondasi akuntabilitas layanan publik serta mendukung transparansi dan pencegahan kesalahan administratif (Casadesús de Mingo & Cerrillo-i-Martínez, 2018).

Kedua, **perbaikan format register layanan** agar lebih lengkap, konsisten, dan berfungsi sebagai alat kontrol internal. Register distandarkan agar memuat elemen data pokok seperti nomor surat, tanggal penerbitan, jenis layanan, identitas pemohon, serta keterangan yang relevan bagi pelacakan dokumen dan evaluasi layanan.

Ketiga, **penguatan implementasi SOP layanan surat keterangan**, yaitu menyelaraskan tahapan kerja aktual dengan standar operasional yang mudah dipahami, dapat diterapkan lintas situasi, dan disertai mekanisme pengecekan/monitoring. SOP dipahami sebagai instrumen manajemen operasional yang menurunkan variasi proses dan meningkatkan konsistensi mutu (Rufino et al., 2025).

Instrumen pendampingan mencakup: (a) lembar observasi proses layanan (alur kerja, hambatan, titik rawan kesalahan), (b) panduan diskusi terarah/FGD singkat untuk validasi temuan dan kesepakatan solusi, (c) template klasifikasi arsip dan label map/ordner (kategori jenis layanan dan periode), (d) format register terstandar, serta (e) lembar cek kepatuhan SOP yang memuat

tahapan layanan dari penerimaan berkas hingga pengarsipan. Seluruh instrumen disusun untuk memastikan perubahan dapat diulang oleh tim PKM independen pada konteks layanan administrasi berbasis dokumen.

4. Prosedur Pelaksanaan Kegiatan

Tahap identifikasi kondisi awal dilakukan melalui **observasi partisipatif** pada jam layanan untuk memetakan alur kerja nyata, termasuk mekanisme penerimaan berkas, pencatatan register, verifikasi, proses penyusunan surat, pengesahan, dan pengarsipan. Observasi dilengkapi dengan **diskusi terarah** bersama peserta untuk menggali akar masalah, hambatan penerapan SOP, dan kebutuhan perbaikan paling mendesak. Keluaran tahap ini berupa peta proses layanan (workflow), daftar kendala prioritas, serta kesepakatan area intervensi.

Tahap perencanaan intervensi dilakukan **secara kolaboratif** dengan mitra. Pada tahap ini disepakati rancangan klasifikasi arsip (kategori dan periode), rancangan format register yang diperbarui, serta penyesuaian SOP agar selaras dengan praktik kerja aktual aparaturnya dan kebutuhan layanan warga. Prinsip service blueprinting digunakan untuk memperjelas urutan aktivitas layanan, penanggung jawab setiap tahap, serta titik kendali yang perlu didokumentasikan (Radnor et al., 2014).

Tahap implementasi dilakukan melalui **pendampingan langsung** di unit pelayanan dan sekretariat. Kegiatan mencakup: penataan fisik arsip (pengelompokan, pelabelan, penempatan), uji penggunaan format register terstandar pada beberapa siklus layanan, dan pendampingan penerapan SOP secara konsisten (penerimaan–verifikasi–pencatatan–penerbitan–pengesahan–pengarsipan). Selama implementasi, dilakukan pengecekan berkala menggunakan checklist SOP dan peninjauan keterisian register untuk memastikan perubahan benar-benar berjalan dalam rutinitas kerja.

5. Variabel/Indikator, Teknik Evaluasi, dan Analisis Data

Evaluasi menggunakan rancangan **before–after** secara deskriptif, yaitu membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pendampingan pada indikator kinerja layanan yang relevan dengan tujuan intervensi. Indikator evaluasi meliputi: (1) keteraturan sistem arsip, (2) kemudahan/kecepatan temu kembali dokumen, (3) ketertiban dan kelengkapan register, (4) konsistensi penerapan SOP, (5) potensi risiko kesalahan administratif, dan (6) kualitas dokumentasi data layanan.

Pengumpulan data evaluasi dilakukan melalui kombinasi observasi, telaah dokumen, dan uji temu kembali arsip. Untuk indikator **waktu temu kembali**, dilakukan skenario penelusuran dokumen dengan kategori yang sama sebelum dan sesudah penataan; waktu dicatat sejak permintaan dokumen sampai dokumen ditemukan menggunakan pencatat waktu sederhana. Untuk indikator **register**, penilaian dilakukan dengan memeriksa keterisian elemen data wajib

pada entri layanan. Konsistensi SOP dinilai melalui checklist tahapan layanan serta kesesuaian dokumentasi pendukungnya. Umpan balik aparatur digunakan sebagai data pendukung untuk menilai keberterimaan dan kemudahan penerapan sistem kerja yang diperbaiki.

Analisis data dilakukan secara deskriptif: (a) perbandingan kondisi sebelum–sesudah pada tiap indikator, (b) ringkasan naratif perubahan praktik kerja, dan (c) ringkasan angka sederhana untuk indikator waktu (misalnya rentang atau rerata), tanpa uji inferensial, karena evaluasi difokuskan pada perbaikan proses layanan yang terukur dan dapat ditindaklanjuti. Dengan uraian prosedur, instrumen, dan indikator yang jelas, metode ini diharapkan memungkinkan replikasi oleh pelaksana PKM lain pada unit layanan administrasi berbasis dokumen dengan karakteristik serupa.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Kelurahan Surodinawan menghasilkan perubahan sistematis pada tata kelola pelayanan administrasi surat keterangan. Proses yang dilakukan mengikuti pola siklus perbaikan berkelanjutan melalui identifikasi kondisi awal, implementasi intervensi, serta evaluasi dampak terhadap efektivitas pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran perubahan secara deskriptif sehingga hasil kegiatan tidak hanya bersifat administratif, tetapi menunjukkan indikasi peningkatan kinerja layanan.

Pada tahap awal, observasi partisipatif menunjukkan bahwa pelayanan surat keterangan seperti Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pengantar SKCK, dan surat administrasi lainnya telah berjalan sesuai alur prosedural dasar. Namun demikian, pencatatan register masih dilakukan secara manual dengan format yang belum sepenuhnya terstandar. Arsip surat disimpan dalam map tanpa klasifikasi yang konsisten berdasarkan jenis maupun periode penerbitan. Kondisi tersebut berdampak pada proses temu kembali dokumen yang relatif memerlukan waktu lebih lama, khususnya untuk arsip lama yang tersimpan di antara dokumen lain tanpa sistem pengelompokan yang jelas.

Selama periode observasi awal, estimasi rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menemukan kembali satu dokumen arsip lama berkisar antara tujuh hingga sepuluh menit, dengan rata-rata sekitar delapan setengah menit. Selain itu, ditemukan bahwa beberapa elemen data penting seperti nomor surat, tanggal penerbitan, dan jenis layanan belum selalu tercatat secara lengkap dalam buku register. Situasi ini berpotensi menghambat pelacakan administratif serta meningkatkan risiko kesalahan pencatatan.

Intervensi dilakukan melalui penataan ulang arsip fisik menggunakan sistem klasifikasi berbasis jenis surat dan periode waktu (bulanan). Setiap kategori layanan dipisahkan ke dalam

ordner atau map khusus dan disusun secara kronologis. Bersamaan dengan itu, disusun format register baru yang lebih sistematis dengan memuat nomor surat, tanggal penerbitan, jenis layanan, identitas pemohon, serta keterangan tambahan. Format tersebut diterapkan secara konsisten selama masa pendampingan sehingga seluruh dokumen yang diterbitkan tercatat dengan elemen data yang lengkap dan tertelusur.



Gambar 2. Pelatihan Pengarsipan dengan Sistem Klarifikasi



Gambar 3. Sosialisasi Kegiatan PKM kepada Perangkat Kelurahan

Hasil evaluasi setelah implementasi menunjukkan perubahan yang signifikan pada aspek efisiensi dan keterlacakan dokumen. Rata-rata waktu temu kembali arsip lama menurun menjadi sekitar dua hingga tiga menit per dokumen. Penurunan ini menunjukkan peningkatan efisiensi sekitar enam puluh hingga tujuh puluh persen dibandingkan kondisi awal. Selain itu, tidak ditemukan lagi dokumen yang terselip atau tercampur antarjenis layanan karena sistem klasifikasi telah diterapkan secara konsisten. Kerapian ruang arsip juga meningkat secara visual dan fungsional, sehingga mendukung lingkungan kerja yang lebih tertib.

Penyelarasan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) turut memperkuat konsistensi pelayanan. Meskipun SOP sebelumnya telah tersedia, praktik di lapangan belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis. Melalui pendampingan, setiap tahapan kerja—mulai dari penerimaan berkas, verifikasi persyaratan, pencatatan register, pengetikan surat, hingga proses pengesahan—dilaksanakan secara lebih tertib dan terdokumentasi. Pembagian tugas antarpetugas menjadi lebih jelas, sehingga potensi tumpang tindih pekerjaan dan kelalaian administratif dapat diminimalkan. Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah intervensi disajikan pada Tabel 1 (satu) berikut.

Tabel 1. Perbandingan Kondisi Pelayanan Administrasi Sebelum dan Sesudah PKM

Indikator	Sebelum PKM	Sesudah PKM	Dampak Perubahan
Sistem Arsip	Tidak terklasifikasi konsisten	Diklasifikasi berdasarkan jenis & periode	Arsip lebih sistematis
Waktu Temu Kembali	±7–10 menit	±2–3 menit	Efisiensi meningkat ±70%
Format Register	Manual, tidak terstandar	Format sistematis & lengkap	Data lebih tertelusur
Konsistensi SOP	Belum terdokumentasi konsisten	Diterapkan lebih tertib	Prosedur lebih terkendali
Risiko Kesalahan Administratif	Relatif lebih tinggi	Lebih terkendali	Potensi kesalahan menurun
Dokumentasi Data	Arsip fisik saja	Tersedia draft semi-digital	Siap menuju digitalisasi

Tabel tersebut menunjukkan bahwa perubahan yang dilakukan tidak hanya berdampak pada kerapian arsip, tetapi juga pada indikator kinerja pelayanan seperti efisiensi waktu, keterlacakan dokumen, dan konsistensi prosedural. Peningkatan keterlacakan dapat dilihat dari kelengkapan pencatatan register yang memungkinkan setiap surat ditelusuri dengan cepat berdasarkan nomor maupun tanggal penerbitan. Hal ini memperkuat fungsi administrasi sebagai instrumen kontrol internal dan mendukung prinsip akuntabilitas pelayanan publik.

Dari perspektif tata kelola, intervensi ini membuktikan bahwa optimalisasi pelayanan pada tingkat kelurahan dapat dilakukan melalui penguatan sistem kerja internal yang sederhana namun sistematis. Penataan arsip dan penguatan SOP berfungsi sebagai fondasi manajerial yang meningkatkan efektivitas organisasi tanpa memerlukan perubahan struktural yang kompleks. Pendekatan partisipatif yang diterapkan juga memungkinkan aparatur kelurahan terlibat aktif dalam proses perubahan, sehingga sistem yang dibangun tidak bersifat temporer, melainkan berpotensi berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan PKM menunjukkan bahwa integrasi antara penataan arsip dan penguatan implementasi SOP merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi, ketertiban administrasi, serta akuntabilitas pelayanan surat keterangan di Kelurahan Surodinawan. Model intervensi ini memiliki potensi replikasi pada kelurahan lain dengan karakteristik pelayanan yang serupa, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi berbasis dokumen yang masih dominan menggunakan sistem manual.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kelurahan Surodinawan menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi surat keterangan dapat dicapai melalui penataan arsip yang sistematis dan penguatan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Intervensi yang dilakukan terbukti meningkatkan efisiensi waktu temu kembali dokumen, memperkuat keterlacakan administrasi melalui format register yang terstandar, serta meningkatkan konsistensi prosedural dalam alur pelayanan. Perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pendekatan partisipatif yang diterapkan memungkinkan aparatur kelurahan menginternalisasi sistem kerja baru secara berkelanjutan. Dengan demikian, integrasi antara manajemen arsip dan penguatan SOP dapat menjadi model replikatif bagi kelurahan lain yang memiliki karakteristik pelayanan administrasi serupa. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar Kelurahan Surodinawan mengembangkan sistem pencatatan semi-digital menuju digitalisasi administrasi secara bertahap serta melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi SOP. Penguatan kapasitas aparatur dalam manajemen dokumen dan pelayanan prima juga perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menjaga konsistensi mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. *Records Management Journal*. <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2018-0006>
- Bartel, C. (2017). The modern records management program: An overview of electronic records management in the U.S. National Archives. *Bulletin of the Association for Information Science and Technology*. <https://doi.org/10.1002/bul2.2017.1720430212>
- 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>
- Casadesús de Mingo, A., & Cerrillo-i-Martínez, A. (2018). Improving records management to promote transparency and prevent corruption. *International Journal of Information Management*, 38(1), 256–261. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.09.005>
- Casadesús de Mingo, A., & Cerrillo-i-Martínez, A. (2018). Improving records management to promote transparency and prevent corruption. *International Journal of Information Management*, 38(1), 256–261. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.09.005>
- Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>

- Cordella, A., & Willcocks, L. P. (2012). Government policy, public value and IT outsourcing: The strategic case of ASPIRE. *The Journal of Strategic Information Systems*, 21(4), 295–307. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2012.10.007>
- Dalaiya, M., & Musdalifah, E. (2023). Pengabdian kepada masyarakat: Pelatihan kearsipan dan tata kelola dokumen pada instansi. *Jurnal Admit*. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2376>
- Duffy, J. (2010). Service-learning in a global context: Fostering civic engagement and social responsibility. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*. <https://doi.org/10.1080/10705422.2010.490176>
- Findlay, C. (2018). Crunch time: The revised ISO 15489 and the future of recordkeeping. *Archives and Manuscripts*. <https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1451755>
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101385>
- Nissinboim, N., & Naveh, E. (2018). Quality management in a public organization: The adoption of standard operating procedures and its impact. *Safety Science*. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.11.015>
- Ocampo, L., Bongo, M., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., & Panuncillon, N. (2018). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Oliver, G. (2014). International records management standards: The challenges of achieving consensus. *Records Management Journal*, 24(1), 22–31. <https://doi.org/10.1108/RMJ-01-2014-0002>
- Osborne, S. P. (2010). Delivering public services: Time for a new theory? *Public Management Review*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE framework: A public-service-dominant approach to sustainable public services. *British Journal of Management*, 26(3), 424–438. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12094>
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101421. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Radnor, Z., & Osborne, S. P. (2013). Lean: A failed theory for public services? *Public Management Review*, 15(2), 265–287. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.748820>
- Radnor, Z., Osborne, S. P., Kinder, T., & Mutton, J. (2014). Operationalizing co-production in public services delivery: The contribution of service blueprinting. *Public Management Review*, 16(3), 402–423. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848923>
- Radnor, Z., Osborne, S. P., Kinder, T., & Mutton, J. (2014). Operationalizing co-production in public services delivery: The contribution of service blueprinting. *Public Management Review*, 16(3), 402–423. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848923>
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>

- Rufino, L. da S., Drumond, T. D. R., Luiz, D. M., & Soliani, R. D. (2025). Standard operating procedures: A proposed framework for management and implementation. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, 20, e025002. <https://doi.org/10.15675/gepros.3047>
- Rufino, L. da S., Drumond, T. D. R., Luiz, D. M., & Soliani, R. D. (2025). Standard operating procedures: A proposed framework for management and implementation. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, 20, e025002. <https://doi.org/10.15675/gepros.3047>
- Song, M., & Meier, K. J. (2018). Citizen satisfaction and the kaleidoscope of government performance: How multiple stakeholders see government performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 489–505. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>
- Song, M., An, S.-H., & Meier, K. J. (2020). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: Cross-national evidence. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Takidah, E., dkk. (2023). Optimalisasi layanan administrasi melalui penataan arsip dan SOP: Program pengabdian masyarakat. *Jurnal Dedikasi PKM*. <https://doi.org/10.32493/dedikasipkm.v4i3.33596>
- Telaumbanua, A., dkk. (2024). Pendampingan penguatan tata kelola administrasi dan kearsipan pada perangkat pemerintah lokal. *Jurnal Riset Rumpun Pendidikan dan Pengabdian*, 7(1). <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i1.25820>
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>