

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA TINGKAT

PEMERINTAH DESA

(Studi di Kantor Desa Mulyoagung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



Disusun oleh:

Yohana Caek

2018210071

KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2022

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA TINGKAT
PEMERINTAH DESA**

(Studi di Kantor Desa Mulyoagung)

Yohana Caek, Willy Tri Hardianto, Firman Firdausi

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

e-mail: yohanacaek@gmail.com

Abstrak: Pelayanan administrasi di desa tidak terlepas dari standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Permasalahan yang terdapat di desa Mulyoagung bahwa masih adanya masyarakat yang kurang mengetahui prosedur pelayanan terutama dokumen pelengkap yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi. Model riset yang digunakan ialah deskriptif kualitatif sebagaimana berfokus pada standar pelayanan serta faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan pelayanan secara administrasi pada desa Mulyoagung. Sumber data serta jenis yang digunakan ialah data sekunder serta primer, dalam melakukan pengumpulan data digolongkan menjadi beberapa bagian antara lain: wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil yang ditemukan dalam riset ini ialah prosedur pelayanan di desa Mulyoagung mudah dipahami oleh masyarakat dan terkait dokumen pelengkap biasanya diinformasikan oleh RT atau RW kepada masyarakat ketika masyarakat datang untuk meminta surat pengantar, waktu pelayanan administrasi cepat, biaya pelayanan gratis, menyediakan berbagai jenis sistem pelayanan yang secara administrasi, sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan sebuah pelayanan memadai serta tingkat kompetensi yang dimiliki oleh para petugas pada saat memberi sebuah pelayanan yang bagus. Selain itu, faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi di desa Mulyoagung yaitu adanya kekompakan, dalam hal ini perangkat desa sebagaimana dapat memberikan sebuah sistem pelayanan pada lapisan masyarakat bahkan menyediakan sarana dan prasarana. Sedangkan, untuk faktor penghambat masyarakat yang kurang mengetahui prosedur pelayanan yang dibutuhkan.

Kata kunci: Standar Pelayanan, Pelayanan Administrasi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menjalankan sebuah sistem pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu fondasi yang paling utama dengan tujuan untuk dapat membentuk sebuah perwujudan pada aspek birokrat sebagaimana dalam memberikan sebuah pelayan sebagaimana dapat berfokus mengarah pada lapisan masyarakat menjadi pengingat bagi pemerintah bahwa dalam memberikan sebuah sistem pelayanan yang ada seharusnya dapat berpatokan pada sebuah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi pada sisi kebutuhan kelompok serta dapat berpatokan pada aturan yang sudah ada. Dalam melaksanakan sebuah sistem pelayanan yang secara publik hal tersebut dapat tercermin melalui cara dan perilaku aparatur dalam memberikan sebuah karakteristik atas pelayanan terhadap masyarakat.

Sebagaimana telah dituangkan dalam UU Tahun 2009 No 25 yang berkaitan dengan pada sebuah sistem pelayanan secara publik merupakan serangkaian aktivitas melayani seseorang dan lebih guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan akan jasa maupun barang juga dalam melakukan sebuah sistem pelayanan yang secara administrasi sebagaimana dapat dijalankan berdasarkan pada UU serta PP yang telah diputuskan. Dalam artian bahwa dalam pelayanan publik, aparatur harus mampu mengimbangi peraturan yang telah dibuat sehingga pada pelaksanaannya dapat memberikan pelayanan yang baik dan masyarakat mendapatkan kepuasan bagi pemerintah dan masyarakat. Dalam pelayanan publik ada tiga metode dalam memberikan sebuah pelayanan antara lain administrasi, jasa maupun barang. Pelayanan administrasi yaitu sebuah sistem pelayanan yang memberikan beraneka macam surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang berkaitan dengan sebuah pelayanan dapat dikatakan sebagai terdapat 12 desa yang terdapat

pada 6 provinsi yang mana secara langsung sudah memiliki berbagai jenis pelayanan yang mana sudah berlandaskan pada sebuah ketentuan di tahun 2017 No Pasal 5 huruf c sebagaimana berlandaskan pada sistem pelayanan. Pada umumnya lapisan masyarakat sudah menerbitkan sejumlah sistem pelayanan yang secara publik misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pengantar Kartu Tanda Penduduk, pengantar surat pindah masuk penduduk, keluar penduduk, SKCK, tidak mampu, pernikahan, wali nikah, surat nikah, kematian dan lain-lain.

Pengelolaan pelayanan administrasi tidak bisa terlepas dari standar pelayanannya. Standar ini yang kemudian berfungsi sebagai panduan atau acuan dalam pelaksanaannya. Panduan ini akan berfungsi sebagai tumpuan pelaksana dalam mengisi dan memberikan hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Standar pelayanan juga dibutuhkan dalam upaya menilai kesuksesan pelayanan serta menilai kepuasan masyarakat saat mengakses layanan yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran itu, kemudian dijadikan dasar untuk mengoreksi mutu pelayanan yang telah dilaksanakan agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik semakin berkualitas, lancar, tepat, gampang terjangkau dan ternilai. Sebagaimana telah dituangkan dalam UU RI Tahun 2009 No 25 yang berkaitan dengan sebuah standar atas pelayanan yang secara publik yaitu apabila dalam melakukan sebuah sistem pelayanan seharusnya memiliki tanggung jawab menyusun serta menentukan standar pada sisi pelayanan, dimana dalam penyusunannya masyarakat perlu dilibatkan dalam mengatur standar pelayanan dengan mengutamakan musyawarah selanjutnya standar pelayanan yang dibuat akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemerintah desa sebagai salah satu instansi yang menyediakan atau memberikan pelayanan bagi masyarakat setempat, memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagaimana telah tertulis dalam UU tahun 2014 No 6 yang berkaitan dengan desa bahwa pejabat dimulai dari pemimpin

tertinggi desa sebagai mana dapat dikatakan sebagai sebuah nama serta tindakan dukungan yang ada pada pihak desa sebagai anggota penyelenggara pemerintahan desa. Pihak pemerintahan yang berada di lapisan masyarakat dapat dikatakan sebagai sebuah lembaga pemerintahan yang berada dibawa kecamatan serta mempunyai lingkup kawasan yang terendah. Selanjutnya, tertuang dalam pasal 67 tentang Desa, desa mempunyai lima kewajiban, salah satunya yaitu “*memberikan dan meningkatkan pelayanan untuk masyarakat*”. Untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan, pemerintah dan masyarakat perlu sama-sama menyadari kewajiban masing-masing agar dalam pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan kedua belah pihak.

Pada umumnya, pelayanan umum di kantor desa dibatasi waktu, hanya saja pemerintah desa masih bisa menerima masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan administrasi di rumah perangkat desa sampai pada malam hari. Pemerintah Desa Mulyoagung sebagai penyedia pelayanan di pemerintahan desa yang terdapat di kecamatan Dau Kabupaten Malang adalah lembaga pemerintahan yang melayani masyarakat dalam pelayanan publik salah satunya memberikan pelayanan administrasi. Bersumber pada pengamatan sementara di Desa Mulyoagung persoalan yang tengah terjadi yang terkait standar pelayanan publik yang dimana sebagian warga kurang mengetahui dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses pelayanan administrasi yang terdapat di desa. hal ini menjadi masalah yang kerap kali ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Desa Mulyoagung.

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang yang ada, sehingga peneliti tertarik melakukan sebuah riset dengan topik “pelaksanaan pelayanan administrasi pada tingkat pemerintah desa studi di kantor Desa Mulyoagung”.

1.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang yang ada, sehingga dalam riset ini rumusan masalah yang akan diangkat ialah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pada tingkat pemerintah desa di kantor desa Mulyoagung ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendorong dalam pelaksanaan pada pelayanan administrasi di desa Mulyoagung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada rumusan masalah yang ada, sehingga dalam riset ini tujuan penelitian yang akan diangkat ialah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi pada tingkat pemerintah desa di kantor desa Mulyoagung.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendorong dalam pelaksanaan pada pelayanan administrasi di desa Mulyoagung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dari tulisan ini yaitu :

1. Kegunaan secara akademik

Kegunaan secara akademik yang diinginkan dalam penulisan proposal skripsi yang penulis kerjakan yaitu untuk menambah pengetahuan penulis, untuk menerapkan teori-teori yang pernah didapatkan penulis semasa kuliah ke dalam praktek sebagai latihan untuk melebarkan pengetahuan dalam pembuatan naskah ilmiah.

2. Kegunaan praktis

Akan selalu diharapkan untuk dapat memberikan sebuah kontribusi serta pemanfaatan terhadap pihak pemerintahan yang berada di desa Mulyoagung serta dalam riset ini juga dapat digunakan penulis sendiri, sehingga riset memperbanyak pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian dan penulisan karya ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kriswahyu, H, Dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta Selatan: Ombudsman.
- Mindarti, Leli Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Nain, Umar. 2017. *Relasi Pemerintah Desa Dan Supradesa Dalam Perencanaan Dan Penganggaran Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Ikapi
- Rosidin, Utang. 2019, *Pemberdayaan Desa Dalam Sistem Pemerintah Daerah*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. Jambi: Pusaka.
- Silalahi Ulber, Wirman Syafri. 2015. *Desentralisasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsive Dan Akuntabel*. Bandung: IPDN PRESS.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solekhan, Moch. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press.
- Suaedy, Ahmad, Dkk. 2018. *Desa Kontra Urbanisasi Wajah Empat Pelayanan Dasar: Pendidikan, Kesehatan, Administrasi Pertanahan Dan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Taufiqurokhan, Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.

Jurnal

- Ahmad, Risna. 2018. *Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keriting Kaupaten Indragirl Hilir)*. Jom Fisip. Vol. 5, No. 1.
- Anwar Hamid, Muhammad Zimi. 2018. *Analisis pelayanan publik pada kantor camat pasemah air keruh kabupaten empat lawing*. Jurnal penelitian sosial dan politik. Vol. 7, No. 1. ISSN: 2251-5270 & E-ISSN: 2620-6058.
- Clement, B.H, Higau. 2015. *Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu*. E- Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 3, No. 3. ISSN: 0000-0000.
- Erdipa P, Rosmala D, Nina A. 2019. *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. PERSPEKTIF. 8 (1):32-38 ISSN 2085-0328.
- Ernia, Duwi, Saputri. 2018. *Analisis Pelayanan Publik Pemerintah Desa Tlanka Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamogan*. JPAP. Vol. 4, No. 1.
- Ida, H. Dwimawanti. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. Dialogue Jiakp. Vol. 1, No. 1.
- Faisal, Moh. 2013. *Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Labean Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion. Vol. 1.
- Z, Arif. 2016. *Model Kelembagaan Pemerintahan Desa*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 1, No.2. e-ISSN 2528-0724.

Undang-Undang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2005 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Mentri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Internet

Analisis. <https://kbbi.web.id>. 9 November 2021

Pelayanan. <https://kbbi.web.id>. 22 Oktober 2021.