

**STRATEGI PEMERINTAH DESA SIDOMULYO DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
MASYARAKAT
(Di Desa Sidomulyo, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Disusun Oleh:
EUSTAGIA GRADIAN SERAN
NIM : 2018210063**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

STRATEGI PEMERINTAH DESA SIDOMULYO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP MASYARAKAT

Eustagia Gradian Seran

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi
Malang

Email: [Email:dhyanseran@gmail.com](mailto:dhyanseran@gmail.com)

RINGKASAN

Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Ketika berikan layanan Administrasi kepada masyarakat. Strategi termasuk langkah utama dalam menjalankan suatu program pemerintahan. Riset berikut memiliki tujuan ialah sebagai Mengetahui Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam Memberikan Layanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Desa Sidomulyo, Untuk Mengetahui yang menghambat Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam layanan Administrasi Di Desa Sidomulyo. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Lokasi Penelitian di Desa Sidomulyo Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur, fokus penelitian ini Strategi Pemerintah, Kerangka Kerja, Pedoman Aktivitas dan Perubahan Lingkungan. Teknik Penentuan Informan Purposive sampling dengan instrumen penelitian Panduan Wawancara (Interview guide), Catatan Lapangan (File note). Sumber Data menggunakan Data Primer, Data Sekunder. Dan Teknik Pengumpulan Data, Observasi, mewawancarai, Mendokumentasikan. Teknik Analisis melalui pengumpulan data, *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan). Keabsahan Data memakai cara triangulasi sebagai menguji kredibilitas. Strategi yang matang akan membantu Desa Sidomulyo dalam mempersiapkan dan mengalokasikan sumber dayanya yang unik dan berkelanjutan. Strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama organisasi dan serangkaian tindakan menjadi satu kesatuan yang utuh. Dalam menjalankan pemerintahannya adalah Kerangka kerja, pedoman aktivitas dan kesesuaian lingkungan. Adapun kerangka kerja di desa sidomulyo adalah sudah sesuai dengan tugas dan tupoksi masing-masing serta sesuai keilmuan aparatur desa. Yang kedua adalah tentang pedoman aktivitas di desa sidomulyo dalam hal ini sudah memenuhi standar dengan tolak ukur keberhasilan, Standar Operasional Prosedur (SOP). Faktor pendukung. Di Internal itu sendiri sumber daya manusia sudah sangat mencukupi untuk mengelola sumber infrastruktur, Yang menjadi faktor penghambat adalah tingkat pengetahuan aparaturnya masih sangat minim sehingga pelayanan di desa sidomulyo tidak begitu stabil yang walaupun pelayanannya cukup baik

Kata kunci: Strategi, Pelayanan Masyarakat

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia, secara keseluruhan, membutuhkan pelayanan; Padahal, pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Masyarakat selalu mengharapkan pemerintah memberikan layanan berkualitas pada masyarakat, walaupun seringkali harapannya tersebut tidak terpenuhi. Dikarenakan, layanan untuk masyarakat yang melayani sekarang masih banyak kerumitan, terlambat, kemahalan, dan bikin lelah. Maka dari itu pemerintah harus membuat strategi atau upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan yang lambat tersebut agar efektif dan efisien. Dengan memberikan fasilitas menyediakan layanan yang sama seperti yang menjadi kemauan publik serta mempercepat penyampaian layanan tersebut, misalnya, strategi peningkatan kualitas layanan publik dapat dilaksanakan. Pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih untuk merancang dan memilih jenisnya. pelayanan yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, “pelayanan publik” diartikan sebagai “sebuah aktivitas ataupun serangkaian aktivitas yang mana didalamnya sebagai menjawab semua keinginan layanan untuk publik, jasa, dan jasa administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Dikarenakan tingkatan kepuasan terhadap obyek yang dilayani merupakan diantara indikator bahwasannya layanan yang diberikan sudah terpenuhi oleh standarisasi normatif yang banyak diinginkan publik, maka pelayanan tersebut harus dapat memuaskan obyek yang dilayani serta masyarakat. proses penyediaan kegiatan yang secara langsung menjawab kebutuhan masyarakat dalam rangka memuaskan masyarakat. Jikalau layanan sudah mengaplikasikan sistem yang canggih dengan perangkat teknologi yang sudah tersedia, efisien dan efektif terhadap waktu layanan, serta fasilitator yang tersedia untuk pemberian pelayanan

yang optimal. Pelayanan yang dikasih oleh pemerintah dan organisasi lain sesuai dengan perkembangan zaman dan dinamika sosial merupakan salah satu harapan masyarakat terhadap pelayanan.

Negara mengajarkan bahwa fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan ialah dua fungsi utama dari pemerintahan negara. Fungsi pengaturan dominan yang berkaitan dengan karakteristik negara yang ber modern yang mana buat negara ilegal, sedangkan fungsi layanan terkait dengan karakteristik negara sebagai kesejahteraan. negara. Seluruh aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara terlibat dalam fungsi pengaturan dan pelayanan, dan penerapannya didelegasikan untuk pejabat pemerintah yang sudah ditentukan dengan cara fungsional akuntabilitas atas tertentu daripada kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001).

Berdasarkan UU Desa Tahun 2014 menyebutkan bahwasannya desa memiliki wewenang diatur dan lurus dengan sendirinya pemerintahan yang sudah menjadikan wewenangnya di desa. Dalam rangka meningkatkan pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat, kepala desa dan perangkat desa harus mampu mengelola sumber-sumber pendapatan, kemudian dimanfaatkan dengan baik untuk membantu masyarakat desa terdekat berkembang. Kata Arab musyarak yang artinya "bersama-sama ," kemudian berkembang menjadi kata "komunitas", yang mengacu pada sekelompok orang yang berkumpul, hidup bersama, berinteraksi satu sama lain, dan saling mempengaruhi sebelum sepakat untuk membentuk komunitas (di Indonesia). Eka & Wuryanta (2013), Straubhar, masyarakat informasi adalah masyarakat yang melakukan kegiatan sosial-politik dan ekonomi melalui produksi, konsumsi, dan penyebaran informasi.

Pelayanan yang berhubungan dengan surat menyurat dikenal dengan istilah pelayanan administrasi. Karena sudah sepakat kesesuaian dengan SOP yang sudah berada dan tindakan kebersamaan dengan penuh rasa akuntabilitas, maka instansi pemerintah desa sangat penting dalam hal ini. Dikarenakan publik sudah memberi kontribusi dana dalam Dalam bentuk

pembayaran pajak yang masih dipungut, masyarakat mempunyai mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan pula kinerja pemerintah yang efektif dan efisien untuk berkembangnya pelayanan administrasi yang baik, yang sangat diinginkan oleh masyarakat setempat.

Ada beberapa pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Sidomulyo terhadap masyarakat yaitu salah satunya ialah layanan Administrasi atau aktivitas surat menyurat, misalnya membuat surat berdomisili usaha, surat kehilangan, surat keterangan tidak mampu, surat rekomendasi, dan lainnya. Desa Sidomulyo merupakan salah satu Desa yang masih mendapatkan masalah dalam pelayanan administrasi. Salah satu hambatan adalah persyaratan administrasi yang belum begitu efektif sehingga dapat menyulitkan masyarakat dalam mengurus administrasinya dalam artian bahwa pelayanan di Desa Sidomulyo masih berbelit-belit. Hal ini dikarenakan aparat desa kurang berminat dalam menjalankan tugasnya sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena hanya dilakukan oleh satu unit kerja, proses pembuatan surat seringkali memakan waktu yang cukup lama. Prosesnya hanya berfokus pada satu orang yang memberikan layanan masyarakat dan menjadikannya lebih baik.

Meskipun permintaan surat sering diterima (lima sampai sepuluh per hari), tidak jarang menemui kendala ketika salah satu individu tidak mampu menjalankan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini memerlukan perhatian khusus jika Desa Sidomulyo ingin mengurangi banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat serta mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. **“Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat”** studi pada Kantor Desa Tegalweru Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

1.2. Rumusan Masalah

Dilatar belakangi permasalahan diatas, sehingga timbul perumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat ?
2. Apa sajakah Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Strategi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Sidomulyo ?

1.3. Tujuan Penelitian

perumusan permasalahan yang sudah dipaparkan di atas mempunyai tujuan riset yang mana sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Desa Sidomulyo, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Strategi Pemerintah Desa Sidomulyo Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Sidomulyo Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Dari riset berikut terdapat 2 Manfaat yaitu:

1. Secara Akademis

Secara akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai karya ilmiah yang dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber informasi yang dapat membantu peneliti dan pihak lain yang berkepentingan dalam bidang yang sama.

2. Secara Praktis

Pemerintah daerah di Desa Sidomulyo, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur, kemungkinan besar akan mempertimbangkan temuan penelitian ini dalam melakukan perbaikan pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Heene & Desmitdh. 2010. Manajemen Strategi Keorganisasian Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Alquroba, Abrol. 2020. Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatra Utara). (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Fredrikus, V. 2020. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hidayat, Isnu. 2019. 50 Strategi Pembelajaran Populer. Yogyakarta: DIVA PRESS.
<http://Pendidikan.co.id/pengertian-strategi/> eprints.umm.ac.id/35901/3/jiptummpgdl-liayunita-47499-3-babii.
- Irawan, P.L.T Dkk. 2020. Desain Dan Pengembangan Aplikasi Sistem Administrasi Desa Tegalweru Kecamatan Dau. Vol.5.No.1.
- Larasati, D.C. 2019. Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.6, No.3.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ropi, Pransiska. Dkk. 2021. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Samarinda: Buletin Poltanesa Vol.22, No.1.
- Repository.uin-suska.ac.id/4758/3/BAB%2011
- Rahman, M. (2017). Ilmu administrasi (Vol. 1). Sah Media.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. Binamulia Hukum, 7(1), 82-95.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor. 6 Tahun 2014 tentang Desa