

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA PENDEM  
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik**



**Disusun Oleh**

**YOVITA ABUK**

**2018210192**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2023**

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA PENDEM  
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

**Yovita Abuk, Ignatius Adiwidjaja, Dewi Citra Larasati**

Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Jalan Telaga Warna, Tlogomas, Malang, -65144, Telp. (0341) 565500

**Abstrak:** Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan undang-undang setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini ialah (a) untuk dapat mendeskripsikan standar pelayanan administrasi pemerintah desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. (b) untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan administrasi pemerintah Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. Pendekatan yang digunakan dalam mengumpulkan informasi meliputi metode pengamatan, interaksi dengan responden dan pengumpulan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang berlaku dan memenuhi tata aturan yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi awal di lokasi penelitian, ditemukan bahwa pelayanan publik di kantor Desa Pendem belum terlaksana sepenuhnya karena adanya hambatan dalam pelayanan. Salah satu faktor penghambat tersebut adalah kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dimana masih ada beberapa masyarakat yang tidak memahami persyaratan dalam pengurusan surat-menyurat.

**Kata Kunci:** standar pelayanan, pelayanan administrasi, pemerintah desa

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Implementasi kebijakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah dalam lingkup Pemerintah Daerah dalam melayani masyarakat merupakan komitmen terhadap kapasitas alat sebagai tenaga kerja provinsi. Tugas mendasar dari otoritas publik adalah untuk melayani lingkungan, terlepas dari apakah bantuan yang diberikan oleh otoritas publik bermanfaat atau tidak, itu adalah efek dari eksekusi individu yang akan menentukan dampak positif atau negatif dari asosiasi secara keseluruhan.

Sesuai Pedoman Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara, secara tegas pelaksanaan kebijakan adalah kegiatan dan rangkaian persiapan untuk memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan penduduk baik mengenai produk, organisasi, dan organisasi administratif yang diberikan secara lugas.

Pemerintah harus mampu memenuhi pemenuhan barang yang dilayani, seperti daerah, karena tingkat pemenuhan barang yang dilayani merupakan salah satu tolok ukur bahwa pemerintah telah memenuhi standarisasi pedoman yang diharapkan oleh pemerintah. daerah setempat. Administrasi adalah cara untuk memenuhi kebutuhan secara langsung, kegiatan yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan daerah setempat sehingga daerah setempat mendapat pemenuhannya. Apabila bantuan telah dilaksanakan secara modern dengan perangkat mekanis yang memadai, maka bantuan dapat berjalan dengan baik dan produktif, serta dilengkapi dengan kantor dan pondasi yang memadai sehingga bantuan dapat terlaksana dengan baik. Salah satu asumsi daerah terkait dengan pemerintahan adalah bahwa pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga lain didasarkan pada perkembangan zaman dan perubahan serta faktor-faktor sosial.

Secara humanis, desa merupakan gambaran dari suatu masyarakat atau lingkungan bertetangga yang hidup dalam suatu lingkungan dimana masyarakat yang berada pada iklim tersebut saling mengenal dengan baik tentang cara hidup mereka, yang cukup homogen dan sangat bergantung pada alam, atau iklim tempat tinggal. Secara umum, kota adalah kota dan kota adat. atau sebaliknya, yang disebut daerah yang mempunyai kemampuan mengarahkan dan mengawasi organisasi pemerintahan, yang kepentingannya dilihat dan dipertimbangkan dalam rancangan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, maka salah satu tujuan dari pedoman kota adalah untuk mewujudkan keterbukaan administrasi daerah. Salah satunya dalam penyelenggaraan organisasi kewarganegaraan, misalnya dalam pembuatan akta kelahiran, kartu karakter, kartu keluarga, penyerahan wasiat, serta pembuatan akta jual beli tanah. Melalui terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan kota yang baik, diharapkan pemerintah kota benar-benar ingin menyelesaikan pemerintahan yang baik, sehingga kelancaran acara dan dukungan luar biasa terhadap daerah setempat dapat terlaksana dengan baik.

Organisasi pemerintah kota adalah gerakan bantuan yang dilakukan oleh kepala kota dan pemerintah kota yang mengharapkan untuk bekerja atas bantuan pemerintah daerah setempat kota. Oleh karena itu, pelaksanaan kewajiban sehari-hari, khususnya yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan data yang diperlukan, semakin memerlukan kerja keras dan kapasitas yang ideal untuk bekerja dalam pelaksanaan kewajiban pemerintah.

Kemajuan suatu bantuan tergantung pada pemenuhan kebutuhan individu yang membutuhkan bantuan, hal ini dapat diuraikan dengan membandingkan cara pandang terhadap bantuan yang didapat atau asumsi-asumsi terhadap bantuan yang dibutuhkan. Berkenaan dengan administrasi publik, dinyatakan bahwa administrasi publik fokus pada kepentingan terbuka, meningkatkan upaya terbuka, mempersingkat waktu masalah publik dan memberikan

kepuasan kepada masyarakat umum. Administrasi publik akan bernilai jika mereka memenuhi standar termasuk kebebasan dan komitmen, sehingga pedoman setiap jenis bantuan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kapasitas daerah.

Pemerintahan kota mempunyai tugas pokok yaitu mengendalikan pekerjaan pemerintahan dan mengatur pelaksanaan pemerintahan daerah setempat atau disebut administrasi publik yang tugasnya mengurus daerah setempat sesuai dengan kepentingan yang diharapkan oleh daerah setempat. Namun kenyataannya, mengingat dampak awal persepsi di lokasi eksplorasi, diperoleh informasi bahwa data bantuan masyarakat di kantor Kota Pendem belum lengkap, terdapat unsur-unsur penghambat dalam bantuan, misalnya rendahnya HR Artinya, masih ada oknum-oknum tertentu yang belum memahami perlunya penanganan surat menyurat. Hal ini disebabkan oleh penelitian di masa lalu dimana kondisi penyampaian bantuan masyarakat masih dihadapkan pada sistem administrasi yang belum kuat dan efektif serta kualitas SDM pada alat tersebut yang kurang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai keberatan masyarakat yang disampaikan melalui komunikasi yang luas dan lugas, misalnya metodologi yang simpang siur tanpa adanya kepastian waktu penyempurnaan, biaya yang ditimbulkan, kebutuhan yang tidak beres, sikap otoritas publik yang kurang tanggap, yang dapat membuat gambaran yang tidak menyenangkan bagi otoritas pemerintah. Kondisi ini disebabkan oleh: segregasi yang sangat besar dalam pemerintahan, tidak adanya keyakinan administrasi dan rendahnya pemenuhan daerah (Mulyadi, Gedeona, dkk, 2018:62).

Selain itu, menurut Teguh Santoso (2016: 11), dapat dipahami bahwa pemerintahan kurang tegas dalam menangani masalah, korespondensi yang kurang terorganisir, aset yang terbatas, dan rendahnya tingkat pelatihan yang dibiayai pemerintah. Penelitian sebelumnya yang diarahkan oleh Becti Mayasari dan Martinus Budiantara (2023) mengungkapkan bahwa faktor yang menghambat pelaksanaan prinsip-prinsip bantuan publik antara lain adalah tidak adanya

informasi tentang pedoman bantuan kepada daerah sehingga masyarakat dapat lebih mengetahui perkembangan pelayanan publik.

Sesuai dengan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengkajinya lebih jauh sehingga penulis berketetapan untuk mengambil penelitian dengan judul, “Standar Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa permasalahan yang diuraikan di atas, penulis merancang permasalahan mendasar dalam investigasi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana dengan standar pelayanan administrasi pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?
2. Apa Faktor yang mempengaruhi standar pelayanan administrasi pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan standar pelayanan administrasi Pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan administrasi pemerintah Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Tulisan ini dapat menambah informasi khususnya di bidang administrasi organisasi desa.
2. Tulisan ini akan menjadi sumber rujukan yang tiada habisnya dalam memusatkan perhatian pada isu-isu strategi pemerintah dan kerjasama masyarakat dalam pelaksanaan kerangka administrasi pemerintahan desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alprinces Moclin, Ary J. Rorong, Hely F. Kolndam. 2021. Strategi Pemerintah Desa Untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Tangan Pandemi Covid-19. *ejournal.unsrat.co.id*, vol.7, no. 111, 2338-9613. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2022.
- Imam Fachruddin. 2018. *Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri*. Jurnal Ilmu Social dan Administrasi Negara, vol./1 no.1.DOI: <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>.
- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian R&D, Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Rahman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Public*. Malang: Empatdua Kelompok Intrans Publishing.
- Mukaron, H.Zainal, dan Lacsana, Mhuhubudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV.Pustaka Setia.
- Roman, A., dan Tri Hardiyanto, W. T. (2019). *Good Governance (pp.1-1470) dan Reformasi Birokrasi*. Intrans Publishing.
- Rahma dana, Muhamad Fikri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik. Kita Menulis*.
- Tanjung, Rahman, dkk. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik. Kita Menulis*.
- Wulandary, L., (2017). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Beragbeg Kabupaten Ciamis. *Dinamika* : 468-47, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, vol.