

FUNGSI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA MERAH MATA KECAMATAN BANYUASIN 1 KABUPATEN BANYUASIN

**Oleh :
RANI OKTAVIONA
20.11.051**

ABSTRACT

RANI OKTAVIONA, 2024, Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin. Jurusan Administrasi Negara Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang, pembimbing utama (I) M. Sattarudin, S.Sos.,M.Si dan pembimbing pendamping (II) Ahmad Yani Kosali, S.E.,S.H.,M.M.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, Teknik Pengumpulan Data menggunakan observasi, kuesioner, dan Studi Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan Data diketahui peran Pemerintah Desa Dalam pelayanan Administrasi pelayanan public bagi Masyarakat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yaitu melayani masyarakat dengan membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi

Kata Kunci: Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap

kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa. Pemerintahan desa harus dilaksanakan dengan baik sehingga mampu mendukung pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di desa. Disamping itu pemerintahan desa dan kelurahan merupakan salah satu aspek yang

dianggap penting dalam rangka peningkatan dan pengembangan kinerja aparatur pemerintahan desa serta pelaksanaan pembangunan di desa. Hal ini karena penertiban administrasi di desa merupakan ujung tombak dalam melaksanakan pembangunan desa beserta aspek-aspek tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibebankan kepadanya. Peningkatan dan pengembangan administrasi pemerintahan desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang di bebaskan kepada pemerintahan desa. Dalam struktur pemerintahan desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengelolaan administrasi sebagai komponen penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan desa.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan

publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Sukoharjo di mata warga masyarakatnya.

Adapun yang menjadi tolak ukur dalam pelayanan publik yaitu keandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. ketanggapan (responsiveness) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. keyakinan (confidence) yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance dan berwujud

(tangible) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis tertarik mendalami keandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dengan didasarkan observasi awal pada Kepala Desa Merah Mata tentang kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan menjalankan penyediaan pelayanan publik di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin sesuai dengan prosedur persyaratan pelayanan publik didapatkan Sejauh ini tingkat konsistensi pegawai pelayanan dalam penyediaan pelayanan publik sesuai dengan persyaratan prosedur pelayanan cukup dijalankan dengan konsisten, namun jika mendapatkan laporan langsung dari masyarakat tentang ditemukannya oknum pegawai pelayanan yang kedapatan menyalahi aturan prosedur pelayanan akan di tindaklanjuti dengan yang bersangkutan dan diterbitkannya SP-1” .

Berdasarkan observasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kurangnya keandalan (reliability) pada pelaksanaan pelayanan publik di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin terjadi penurunan tingkat konsistensi pegawai pelayanan dalam kesesuaian dengan

persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan, dikarenakan sikap pegawai pelayanan yang kurang baik. Namun, Pemerintah Desa tidak tinggal diam begitu saja melalui laporan hasil verifikasi dari Tim Kerja Pelayanan publik Desa Merah Mata mampu memberikan solusi yang baik dalam rangka menanggulangi permasalahan tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Merah Mata, peneliti menanyakan tentang Bagaimana Peran Pemerintah Desa dalam menanggulangi permasalahan tentang ketidaksesuaian bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan didalam aturan yang berlaku. Peran pemerintah Desa merah mata dalam menanggulangi permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik terutama permasalahan ketidaksesuaian penyediaan pelayanan publik dengan persyaratan pelayanan publik yakni dengan memasang papan pengumuman terkait teknis penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Desa Merah Mata dan apabila terdapat oknum pegawai pelayanan yang terbukti melakukan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik akan dikenakan sanksi tegas hingga pemecatan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada

pada Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Serta masyarakat setempat berharap agar perangkat administrasi desa dapat berjalan dengan baik dan membantu masyarakat dalam menjalankan urusan pelayanan publik agar terciptanya perangkat administrasi desa yang mengayomi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepentingan bersama Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desas Merah Mata

Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin

4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin.

2) Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin.

3) Bagi almamater.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin.

5. Landasan Teori

Pengertian Administrasi Pemerintahan Desa Kegiatan administrasi yang dilakukan dalam lingkup desa disebut administrasi pemerintahan desa. Berdasarkan Permendagri No. 47 Tahun 2016, administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa.

Penyelenggaraan dan pengembangan administrasi pemerintahan desa dilakukan melalui :

- 1) Tertib pencatatan data dan informasi dalam buku-buku register data
- 2) Pengembangan buku register desa yang diperlukan serta menyelenggarakan pelaporan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Penyelenggaraan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan, tingkat perkembangan pemerintahan desa, dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi didalam pencatatan data dan informasi berbagai kegiatan. Dapat disimpulkan bahwa administrasi pemerintahan desa merupakan arti sempit dari administrasi yaitu pada pencatatan data dan informasi. Menurut Nurasa (2012:32) berpendapat bahwa meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa melalui reformasi administrasi dapat dilakukan melalui pengenalan pendekatan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.5 Indikator Administrasi Pemerintahan Desa

Menurut UU No. 23 Tahun 2004, Pasal 5 ayat (1) tentang pemerintah daerah dalam penyelenggaraannya administrasi pemerintah menurut indikator sebagai berikut:

- 1) Administrasi pemerintah dalam kegiatannya berdasarkan atas hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Administrasi pemerintah dalam pengaturan organisasinya bersifat birokrasi.

- 3) Administrasi pemerintah dalam menjalankan kegiatannya berdasarkan pada prosedur kerja yang ditetapkan dalam peraturan-peraturan

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2016:5) istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2015:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta

kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Dkk (2018:22) terdapat 4 (empat) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu:

- 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”
- 4) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

6. PROSEDUR PENELITIAN

a. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong

(2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

b. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pendekatan kualitatif yaitu suatu metode dengan pernyataan mendalam, observasi dan dokumentasi dalam penelitian ini informasi akan didapatkan oleh peneliti dari beberapa orang sebagai berikut:

Tabel 1
Informasi Penelitian

No	Nama	Jumlah
1	Kepala Desa	1 Orang
2	Sekretaris	1 Orang
3	Staff Pegawai	1 Orang
4	Staff BPD	1 Orang
5	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		7 Orang

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi Pemerintahan Desa

1) Administrasi pemerintah dalam kegiatannya berdasarkan atas hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peneliti akan memaparkan hasil wawancara terkait dengan “Apakah perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah menjalankan sistem administrasi dengan baik dan sesuai dengan hukum yang berlaku?”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pengurusan administrasi di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin antara lain seperti kurangnya tenaga administrasi sehingga pegawai yang sudah berumur masih dipekerjakan dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti kurangnya komputer kantor sehingga pegawai bergantian menggunakan komputer yang ada sehingga memperlambat tapi dengan begitu pemerintah desa yang ada di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1

Kabupaten Banyuasin telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam pengurusan administrasi warga. Pemerintah Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab melayani masyarakat. Meskipun sarana dan prasarana kurang dalam pelayanan administrasi warga namun pemerintah desa terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi masyarakat

2) Administrasi pemerintah dalam pengaturan organisasinya bersifat birokrasi

Pada hasil wawancara berikutnya terkait dengan pertanyaan “Apa saja Kendala yang dirasakan perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin dalam menjalankan tugas administrasi publik?”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa kendala yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Diantara penghambat tersebut adalah tidak adanya sarana yang memadai seperti komputer yang kurang sehingga pegawai harus salaing

menunggu untuk menggunakan komputer yang ada. Selain itu, tidak adanya waktu yang pasti mengenai keberadaan sekretaris desa maupun kepala desasehingga masyarakat merasa kesulitan .Dengan ketiadaan aparat desa di tempat, terkadang masyarakat harus datang berulang kali untuk menjumpai sekretaris maupun kepala desa. Hal ini membuat jangka waktu pengurusan administrasi menjadi tidak pasti dan menghabiskan banyak waktu. Selain itu tidak adanya kejelasan informasi terkait pengurusan suatu administrasi. Masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan harus bolak-balik menjumpai kepala desa atau sekretaris desa dalam mengurus suatu administrasi.

3) Administrasi pemerintah dalam menjalankan kegiatannya berdasarkan pada prosedur kerja yang ditetapkan dalam peraturan-peraturan.

Pada hasil wawancara berikutnya terkait dengan “Apakah perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah menjalankan administrasi publik sesuai dengan prosedur yang berlaku?”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah desa telah melayani masyarakat dengan sebaik

mungkin. Proses ataupun tatacara dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat ditetapkan oleh pemerintah desa dapat dilaksanakan secara dengan baik, tidak berbelit cepat serta mudah dipahami. Dengan demikian pelayanan yang diberikan pemerintah desa sangat baik karena informasi yang dijelaskan sangat mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Pemerintah desa juga memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi. Selain itu, pemerintah desa melayani dengan sikap ramah, ikhlas, dan penuh sopan santun. Akan tetapi, lingkungan pengurusan administrasi yang kurang nyaman dikarenakan sarana dana prasarana yang ada dirasakan kurang tapi dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa.

Pelayanan Publik

1) Keandalan (reliability)

Pada hasil wawancara terkait dengan “Apakah perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah menyelesaikan tanggung jawab tugas dengan prosedur atau proses pelayanan, dan efisiensi pelayanan?”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dilihat dari segi kehandalan pelayanan dapat disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan perangkat desa untuk pengurusan kependudukan sangat kurang baik hal ini dikarenakan menurut perangkat desa informasi yang diberikan tidak menyulitkan masyarakat semua persyaratan dalam pengurusan kependudukan sudah ditempel di dinding informasi. Namun kadang juga pelayanan tidak sesuai prosedur yang ada banyaknya perangkat desa yang kurang menjelaskan secara detail akan persyaratan yang harus dibawah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, hal ini harus menjadi perhatian Pemerintah desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin harus lebih menaati peraturan yang berlaku dalam alur pengurusan memberikan informasi secara detail secara langsung mengingat tidak semua masyarakat mengerti dengan tulisan ada saja masyarakat yang mengerti bila diberitahu langsung tentang penyebaran informasi, hal ini yang sering menjadi kesalah pahaman masyarakat dalam membawa persyaratan.

2) Ketanggapan (responsiveness).

Pada hasil wawancara berikutnya terkait dengan pertanyaan “Apakah

perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah menjalankan administrasi publik sesuai dengan prosedur yang berlaku”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan dalam pemberian layanan oleh kantor desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin memiliki dua ciri pertama kemudahan mendapatkan informasi, sistem pemberian pelayanan dan sikap ramah dari aparatur desa membuat para pengguna layanan (warga desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin) mendapatkan informasi terkait dengan berkas yang harus mereka persiapkan sebelum pemberian layanan oleh kantor desa. Kedua kemudahan pemberian layanan, berkas yang telah dipersiapkan oleh warga desa dan memenuhi syarat selanjutnya diproses oleh bagian pelayanan umum. Proses pelayananpun tidak memerlukan waktu lama dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kantor desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin yaitu aman dan tertib dalam memberikan layanan. Kemudahan yang diberikan oleh perangkat desa merupakan salah satu pelayanan publik, karena dengan adanya kemudahan maka

kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan tercapa.

3) Keyakinan (confidence)

Pada hasil wawancara berikutnya terkait dengan “Apakah dalam bekerja perangkat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah memberikan pelayanan dengan baik dan sopan kepada masyarakat yang datang”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu peran perangkat desa sangat penting bagi kepuasan masyarakat yang datang dengan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan menghargai warga masyarakat tentu akan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

4) Berwujud (tangible)

Pada hasil wawancara berikutnya terkait dengan pertanyaan “Apakah peralatan sarana dan prasarana yang digunakan oleh perangkat desa Merah Mata Kecamatan

Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin Sudah sesuai dengan kebutuhan dan SOP kerja?”. Berikut pemaparannya:

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai sudah baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan (SOP), pihak desa telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang ditetapkan seperti menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin diurus oleh masyarakat tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka ini sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun kurangnya fasilitas kerja membuat pegawai melakukan kerja terlambat dari waktu yang sering dijanjika

C. Simpulan Dan Saran

a) Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan Data diketahui bahwa peran Pemerintah Desa Dalam pelayanan

Adminitrasi pelayanan publik bagi Masyarakat desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yang dibuktikan dengan melayani masyarakat dalam hal membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi

b) Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada pemerintahan desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin agar pemerintahan menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada di kantor desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin untuk menunjang pekerjaan para perangkat desa supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan maksimal serta masyarakat harus peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat sehingga dapat menuntut aparat desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi kalancaran kepentingan bersama

D. DAFTAR PUSTAKA

- Agus. Dwiyanto. 2015. *Hubungan Pelayanan public*. Jurnal : Sumber Daya Manusia. Edisi 2 Vol 2: Jakarta.
- Damartaji. Arisutha. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. STIA LAN: Jakarta.
- Djafri. N. & Badu. S. Q. (2020). *Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara*. Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal.
- Lijan. Poltak. S. 2016. *Manajemen Personalia*. Penerbit Ghalia. Cetakan Delapan : Jakarta
- Lijan. Poltak. S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Muri Kencana: Jakarta.
- Moleong. Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. cetakan ke-36. PT. Remaja Rosdakarya Offset : Bandung.
- Muhammad. Arif. 2017. *Enam dimensi Administrasi Public*. Gava Media: Jogjakarta
- Nurasa. 2012. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. BPFE: Jogjakarta.
- Parasuraman. Dkk. 2018. *Manajemen Pelayanan public*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Pongantung. M. C. Dengo. S. & Mambo. R. 2021. *Manajemen Strategis Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan* : Jurnal Administrasi Publik. 7(103).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sumaryadi. 2010. *Enam dimensi Administrasi Public*. Gava Media: Jogjakarta.
- Umar. Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Wiranto. W. 2022. *Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang 4 No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005
tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
(PP RI) No 53 Tahun 2010

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012
tentang Pelayanan publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4
Tahun 2010 Tentang Pedoman
Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun
2014 tentang Pedoman Standar
Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47
tahun 2016 tentang Administrasi
Pemerintahan Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 1 Tahun 2023

