

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT DESA KAMBINGAN
KECAMATAN TUMPANG KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:
KORNELIS NDARA MALI
2017210078

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT DESA KAMBINGAN
KECAMATAN TUMPANG KABUPATEN MALANG**

Kornelis Ndara Mali

Willy Tri Hardianto. Muhammad Okto Adhitama

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: damarsetiahati1998@ gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud mengetahui upaya penguasa desa dalam peningkatan pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang. Eksplorasi ini merupakan sebuah eksplorasi dengan program kualitatif yang bersifat deskriptif. Cara pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini ialah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Cara analisis data meliputi; pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan penelitian dan penjabaran maka penelaah menarik kepastian bahwa; (1) Upaya yang dilakukan penguasa Desa Kambingan dalam melayani kebutuhan masyarakat khususnya, dengan terus menerus memberikan informasi kepada masyarakat, selain itu juga mengayomi penduduknya di segala usia dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, sehingga masyarakat Desa Kambingan dapat menikmati kemudahan pelayanan administrasi pemerintah Desa.

Tugas utama pemerintah Desa Kambingan dalam mengembangkan pelayanan terhadap masyarakat; adalah mendorong dan membina hubungan baik antara lembaga atau instansi dengan publik interen maupun eksteren, dalam menanamkan pengertian, mengembangkan inspirasi dan dukungan publik dengan membuat inspirasi serta kerjasama publik dalam menciptakan iklim pelayanan yang baik; (2) variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Kambingan dalam menyelesaikan pelayanan ialah; berupa sarana maupun prasarana yang kurang memadai serta hambatan yang berasal dari masyarakat karena tidak adanya waktu luang masyarakat sehingga membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah desa. Selain itu, belum adanya SDM yang berkompeten bidang pelayanan masyarakat di Desa Kambingan. Saran yang dapat diberikan kepada Kepala Desa Kambingan agar terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta berupaya menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan maksimal.

Kata Kunci: *Pemerintah Desa, Pelayanan Administrasi, Masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tingkat desa tugas pemerintah desa fundamental buat perkembangan satu desa, pemerintah desa memegang peranan esensial ketika melayani warga gampong sambil memajukan kualitas pelayanan atas warga dalam melayani keperluan warga tugas pemerintah desa penting diperlukan dalam melaksanakan warga yang bertumbuh serta tentram.

UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan umum, mengatakan bahwa pelayanan umum adalah rangkaian pekerjaan dalam rangka pemuasan keperluan pelayanan selaras dengan aturan undang-undang untuk tiap rakyat negara serta warga atas barang, jasa serta pelayanan manajemen disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga pemerintah desa berkewajiban untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan umum yang pantas dan penyelenggaraan pelayanan umum selaras dengan aturan undang-undang yang berlaku (Undang-Undang No.25 Tahun).

Berdasarkan UUD Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa dinyatakan bahwa penguasa desa bertanggung jawab mewariskan serta mengembangkan pelayanan untuk warga serta dalam pelaksanaan perannya, penguasa desa bertanggung jawab mengusahakan manajemen penguasa yang benar serta melakukan pilar tata penguasa desa yang terbuka tidak terlepas dari tugas pelaksanaannya administrasi penguasa itu sendiri, yang dapat dilaksanakan dalam mengawasi segenap kegiatan pemerintahan, perbaikan dan masyarakat.

Menurut Marzihan, (2013:8) pemerintah desa ialah organisasi pemerintah yang terendah serta mempunyai inklusi wilayah yang sedikit kemudian dipercaya bahwa pemerintah desa dapat mempertahankan semua keinginan dari warga, dengan adanya UUD Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa penguasa desa seharusnya lebih mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Kemajuan warga yang semangat dengan semakin naiknya taraf pendidikan, pemahaman dan keterampilan mewajibkan pengalaman dari aparat penguasa dalam mengembangkan mutu pelayanan untuk rakyat.

Menurut Azis, (2016) penguasa Desa di bawah pimpinan Kepala Desa mempunyai peran melaksanakan urusan penguasa, pembangunan dan kemasyarakatan serta melakukan kegiatan penguasa dituangkan oleh Bupati. Dengan demikian penguasa desa melakukan tugas manajemen penguasa, pemberdayaan warga, pelayanan warga, pengaturan keamanan dan kesopanan publik, perawatan sarana serta infrastruktur serta penguatan lembaga warga.

Dalam melakukan kewajiban serta tugasnya musti dapat meyakinkan kualitas sebagai abdi warga dan abdi Negara, sebagai abdi warga petugas penguasaan desa ialah wakil warga, namun yang terjadi pada tingkat pemerintahan paling bawah adalah desa atau kecamatan ternyata banyak terjadi insiden mengenai lemahnya pelayanan penguasa untuk warga baik secara mutu maupun nilai. Hakikat penguasa ialah terselenggaranya tugas pelayanan untuk warga, mengenai macam mana faktor produksi yang akan dipakai semestinya untuk keperluan warga.

Dalam sistem ini untuk meyakinkan pelayanan, maka pemerintah wajib melaksanakan strategi untuk warga yang diladeni, warga secara umum sesekali mengaduh para petugas pemerintah desa yang tidak paham pada keperluan warga.

Dalam mendapat pelayanan yang biasa warga acap kali mengalami kesusahan, contohnya tata cara yang sulit, pemerintah desa kurang sadar untuk mengembangkan kemampuan serta mengubah tata cara kerja.

Ada kecondongan otoritas pemerintah desa menjaga *status quo*, kemudian menumbuhkan kesan warga bahwa berurusan dengan pemerintah desa (birokrasi) berarti berhubungan dengan sistem yang bertele-tele disisi lain cara sukar diikuti oleh keperluan individu serta dijadikan barang yang dipasarkan dalam keperluan diri sendiri maupun kelompok Komoroditomo, (2001).

Idealnya, otoritas pemerintah desa menawarkan pelayanan kepada warga selaras keperluan warga, sebenarnya pemerintah desa tidak dapat melakukan pekerjaan pemerintahan dengan benar, terlepas dari kelebihan petugasnya, serta alasan bahwa tidak semua warga mengetahui keperluan dirinya kemudian warga seperti yakin dengan petugas desa. Misalnya dalam memenuhi keperluan pokok serta layanan seperti manajerial kependudukan misalnya KK, KTP, kelahiran, pernikahan dan kematian. Hal ini terjadi karena berragam variebel, antara lain; warga tidak mempunyai akses tentang penjelasan yang bertautan dengan kapasitas serta tugas pemerintah desa serta programnya.

Ketiadaan informasi pada warga Desa Kambingan, Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang tentang tugas serta kemampuan penguasa desa, tidak tahu tentang inisiatif penguasa desa serta tidak tahu akan keperluannya berhubungan dengan penguasa membuat rakyat tidak cukup mendapat informasi atas usaha yang dilakukan oleh pemerintah desa. Sedangkan hasil suatu bantuan berdasarkan pada rasa senang orang yang membutuhkan pelayanan dapat diuraikan dengan melihat pandangan antara pelayanan yang didapat dengan asumsi pelayanan yang normal.

Berkaitan dengan pelayanan umum, dinyatakan menitikberatkan pada keperluan publik, menyederhanakan kegiatan publik, mempercepat pelaksanaan masalah publik serta meneruskan pemenuhan untuk orang-orang pada umumnya. Pelayanan publik akan berkualitas baik jika memenuhi prasyarat misalnya hak dan tanggung jawab, tindakan masing-masing wujud bantuan publik mesti diselaraskan dengan keadaan keperluan serta kekuatan rakyat buat membayar.

Mengingat pengaturan Undang-Undang yang bersangkutan, kelebihan sistem keluaran serta hasil pelayanan umum ini layak mempertaruhkan ketentraman, kedamaian, jaminan serta kejelasan hukum serta seumpama pelayanan publik yang dilaksanakan oleh biro atau lembaga pemerintah "*terpaksa harus mahal*", hingga biro atau lembaga pemerintah yang bertaut bertanggung jawab "*memberikan peluang*" untuk rakyat akan turut melaksanakannya, selaras melalui peraturan Undang- Undang yang relevan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dibuat di Desa Kambingan, Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang, sesuai penilaian penyusunan masih ada beberapa kendala yang dialami oleh bagian fasilitas pendukung pelayanan seperti kurangnya komputer, printer dan mesin fotocopy serta alat tulis kantor. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu sudut yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu harus diyakini dan terus dijaga, agar tidak menghambat proses bantuan ke masyarakat. Oleh karena itu untuk memberikan bantuan yang maksimal kepada masyarakat, pemerintah desa harus menjalankan perannya secara

langsung dan mengikutsertakan diri sesuai dengan kewajiban dan kemampuan yang ditopang dengan infrastruktur yang kokoh dan memuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti melaksanakan eksplorasi dengan merumuskan dalam sebuah judul; *“Upaya Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang”*.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam eksplorasi ini ialah:

1. Bagaimana upaya penguasa desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang?
2. Bagaimana pendukung dan penghambat pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui pendukung dan penghambat pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian adalah tercapainya sasaran penelitian, untuk itu kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a) Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan sosial dimasa yang akan datang, terutama Ilmu Administrasi Publik.
- b) Sebagai bahan informasi dan memperkaya kepustakaan dan menjadi sumber bagi penelitian berikutnya.

2. Secara Praktis

- a) Menambah wawasan dan pemahaman langsung penulis tentang seberapa efektif peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Kambingan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- b) Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan serta rekomendasi bagi instansi terkait yang penulis jadikan objek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Aduwina, Pakeh. 2018. Peran Keuchik Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong. Aceh Barat: Jurnal Public Policy
- Albi, Anggito dan Johan, Setiawan. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV Jejak
- Amin, Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV Mandar Maju.
- Emilda, Firdaus. 2015. Badan Permusyawaratan Desa Dalam Tiga Periode Pemerintahan di Indonesia. Pekanbaru. Jurnal Ilmu Hukum Volume 2 No.2
- Ile Tokan, Ratu. 2016. Manajmen Penelitian Guru untuk Pendidikan Bermutu. Jakarta: PT Grasindo
- Joni, Suwarno. 2012. Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu, (FISIP. Universitas Lambung Mangkurat) Jurnal Politik dan Ilmu Pemerintahan Lokal, Volume Edisi 1 dan 2 Juli Desember 2012
- Lexy, J. Moleong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lia, Sartika Putri. 2007. Kewenangan Desa dan Penetapan Peraturan Desa, Pekanbaru
- Lijan Poltak Sinambela. 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara
- M. Alfi Syahri. 2018. Peran dan Wewenang Majelis *Tuha Peut* Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi Kasus Dewan Pimpinan Partai Aceh), Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, Vol. 3, (1-22), (2018)
- Muh Fachri, Arsjad. 2018. Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo, (Universitas Gorontalo: 2018), Jurnal Of Public Administration Studies, Volume 1- No.1-April 2018.
- Mutiawanthi. 2017. Tantangan “*Role*” Peran yang Dihadapi Oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali Ke Indonesia, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora, Vol. 4, (2), (2017)
- Peraturan Menteri Desa Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa

- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pendamping Desa
- Philip M Hajon. Et Syarifuddin. 2010. Hukum Administrasi Negara. Banda Aceh: Syiah Kuala Universitas Press:
- Prof Drs. Widjaja HAW. 2003. Pemerintah Desa/Marga. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sahya, Angara. 2016. Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori dan Fakta Dalam Upaya Mewujudkan *Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiman. 2018. Pemerintah Desa, Ilmiah Mahasiswa Binamulia Hukum Universitas Suryadarma, Jurnal Vol.7 No.1, Juli 2018.
- Suhardono, Edy. 2019. Teori Peran: Konsep, Derivasi Dan Implikasinya. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Jakarta: Rineka Cipta
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wirman, Syafri. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: PT Glora Aksara Pratama
- Yayat, Rakuyat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017.
- Yeremias, T. Keban. 2014. Enam Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Zainal, Mukarom & Muhibuddin, Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia