

**INOVASI PEMERINTAH DESA LANDUNGSARI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TINGKAT DESA (PANTES) BAGI PUBLIK  
(STUDI PADA DESA LANDUNGSARI KECAMATAN DAU KABUPATEN  
MALANG)**

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



**DISUSUN OLEH:**

**ARDIANTO TAMU AMA**

**NIM: 2018210057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Pelayanan publik atau disebut juga sebagai pelayanan umum merupakan salah satu tindakan atau langkah yang dilakukan seseorang atau sebuah instansi Pemerintah maupun swasta untuk memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat guna mencapai kepuasan Kepada Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui Inovasi Pemerintah Desa Landungsari Dalam Pelayanan administrasi tingkat desa (PANTES) bagi publik Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, Dengan sumber data Data Primer dan Data sekunder, Metode penelitian Wawancara, Dokumentasi, Observasi Teknik pengambilan Sampling Purposeive Sampling. Fokus dalam penelitian ini berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17)

Hasil dalam penelitian ini sebagai berikut: Keuntungan relatif dari inovasi pelayanan di desa landungsari memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi pelayanan satu atap, seperti waktu pelayanan yang efektif dan efisien dengan Menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat desa landungsari yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Kerumitan yang terjadi di desa Landungsari terdapat proses penyelesaian surat-surat bagi masyarakat desa yang cukup rumit karena terdapat masyarakat yang gagap akan teknologi. Kemungkinan uji coba dengan adanya inovasi pemerintah desa dalam pelayanan *online* di desa landungsari, juga mendapat respon positif dari kalangan masyarakat sehingga yang awalnya pelayanan *online* dengan datang langsung di desa tersebut, dan kemudia di kembangkan menjadi lebih cepat dengan sistem pelayanan *online*. Kemudahan yang diamati dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi dapat dikatakan mempermudah masyarakat dan juga sudah berjalan sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat desa. Namun terdapat bebarapa kendala antara lain sumber daya manusia yang kurang tentang sistem *online*. Kendala yang ada dalam inovasi pelayanan administrasi tingkat desa yaitu: sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai, kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan melakukan urusan surat-menyurat, waktu yang kurang maksimal sehingga surat tidak dapat terselesaikan.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan administrasi, Desa Landungsari

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik atau disebut juga sebagai pelayanan umum merupakan salah satu tindakan atau langkah yang dilakukan seseorang atau sebuah lembaga instansi untuk memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat guna mencapai kepuasan pelanggan tersebut. Donasi pelayanan terdapat dalam berbagai macam bentuk yaitu barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi satu tugas dan tanggung jawab yang dilakukan bagi setiap instansi baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan pada umumnya adalah serangkaian aktivitas pelayanan yang merupakan suatu prosedur yang sedang berjalan secara terus-menerus dan berkelanjutan untuk merangkul seluruh kehidupan setiap orang dalam bermasyarakat. Dengan adanya berbagai macam manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar proses dan hasil akhir dapat memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemerintah untuk memotivasi terlaksananya suatu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan. Dalam penyelenggara jasa pemerintah, apabila pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sudah memenuhi keinginan maka titik kepuasan masyarakat akan tercapai. Kinerja pemerintah desa adalah salah satu bentuk manajemen yang lebih baik dalam mencapai suatu sasaran dengan tujuan yang telah terkonsep.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, merupakan suatu aktivitas atau sebuah kegiatan penyelenggara pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruang pelayanan.

Menurut Awang (2010: 53) Otonomi Desa merupakan kewenangan Desa untuk mengatur dan mengurus masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat desa. Dengan Otonomi Desa tersebut, sepenuhnya memberikan kesempatan sepenuhnya kepada pemerintah desa untuk menetapkan dan menetapkan suatu kebijakan maupun pelaksanaan yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan Aspirasi masyarakat yang tetap mengacu pada Peraturan Perundang-Undangan yang ada.

Adapun cara-cara Pemerintah Desa Landungsari ini mempunyai Inovasi dalam pelayanan yang terus berjalan dari tahun ke tahun, dengan cara yang dilakukan yaitu: dengan bimbingan-bimbingan di Desa Landungsari dan juga diadakan rapat atau pertemuan atau sosialisasi semua perangkat desa dan juga perangkat lain, Pemerintah Desa Landungsari juga bekerja sama dengan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan juga untuk Masyarakat Desa Landungsari itu sendiri melalui rapat Dusun, RT, RW atau organisasi lainnya yang ada di Lingkungan Desa Landungsari, yang juga turut ikut serta dalam meningkatkan atau membangun memperbaiki inovasi-inovasi pelayanan atau pembaruan-pembaruan di desa landungsari. Jadi pelayanan di Desa

Landungsari itu sendiri pada Tahun 2000 dimana dalam memberikan akses pelayanan kepada Masyarakat Desa Landungsari masih tergolong *offline*, (manual) yang didapatkan masyarakat desa landungsari. Seiring berjalannya waktu yang terus berkembang menjadi lebih baik dari pada pelayanan sebelumnya dan pelayanan saat ini menjadi lebih efektif dan efisien dari segi waktunya.

Adapun inovasi-inovasi lama yang ada di desa landungsari selalu mengalami perubahan, tetapi masyarakat desa sesuaikan dengan resikonya atau situasi dan kondisinya. Misalnya dalam pelayanan dengan cara-cara yang lama sudah tidak cocok lagi dapat diubah lagi dengan cara yang baru, bisah dihilangkan dan juga bisah diperbaiki sesuai perkembangan zaman. Seperti dalam sistem pelayanan administrasi surat-menyurat bagi publik, yang dulunya masih terbentuk bidang-bidang namun sekaran sistem pelayanannya menjadi satu atap atau satu pintu saja dalam pelayanan di desa landungsari dan bahkan sekarang sistem pelayanannya melalui online artinya inovasi akan terus berkembang terus-menerus di desa landungsari.

Desa landungsari ini sudah memiliki website yang sayangnya sampai saat ini belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena ada kecenderungan yang menanganikan dan juga terbatasnya sumber daya manusia (SDM) di desa landungsari. Sehingga masih terlihat ketinggalan dalam konteksnya pelayanan melalui *website* tersebut, sementara pelayanan cepat melalui Website sangat bermanfaat bagi masyarakat desa landungsari itu sendiri dalam mengakses pelayanan publik yang lebih cepat. Dari perangkat itu ada produk lama dan juga produk baru, seperti penguasaan IT agak lambat atau kurang walaupun pemerintah mengadakan pelatihan-pelatihan karena betul produk lama atau dikatakan menjelang pensiun atau juga kurang begitu respek. Berdasarkan

permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut maka dari itu peneliti menarik sebuah judul sebagai berikut: Rumusan masalah berdasarkan latar belakang, **Inovasi Pemerintah Desa Landungsari Dalam Pelayanan Administrasi Tingkat Desa (PANTES) Bagi Publik.**

Maka rumusan masalah yang akan diangkat peneliti sebagai berikut:

### **1.2. Rumusan masalah**

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan pemerintah desa landungsari dalam pelayanan administrasi tingkat desa (PANTES) bagi publik?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Landungsari dalam pelayanan Administrasi Tingkat Desa (PANTES) Bagi Publik?

### **1.3. Tujuan Penelitian.**

1. Untuk Mengetahui Inovasi Pemerintah Desa Landungsari dalam Pelayanan Administrasi Tingkat Desa (PANTES) bagi publik.
2. Untuk mengetahui apa saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Inovasi Pemerintah Desa Landungsari dalam pelayanan administrasi tingkat desa (PANTES) bagi publik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi masyarakat Dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang Inovasi Pemerintah Desa Landungsari dalam Pelayanan Administrasi Tingkat Desa (PANTES) bagi publik.

2. Bagi Instansi Atau Desa Landungsari

Sebagai gambaran atau referensi bagi pemerintah untuk melakukan Evaluasi Diri Dalam Menjalankan Inovasi-Inovasi Baru Dalam Pelayanan.

3. Bagi akademisi

Sebagai sarana memperdalam ilmu pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan terutama yang berkaitan dengan judul inovasi pelayanan pemerintah dalam pelayanan publik dan meningkatkan daya tanggap terhadap situasi yang ada di lapangan yang nantinya akan ditemui dalam kehidupan sosial bermasyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Dwi Listia Rika Tini, (2022)Inovasi Pemerintah Desa Lobuk Dalam Mewujudkan Desa Mandiri Dan Berkelanjutan.
- A.S. Moenir. 2002. (Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta:
- Sugiyono. 2016. (Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono,(2011).Metode Penelitian Kuattitatif Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Unika Basyirah Bari Brahma, Alifia Putri Syafira, Zulfiah Nur Hasannah , Iradhat Taqwa Sihidi. "Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Landungsari
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta