

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan desa merupakan komponen upaya dan komitmen dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tingkat desa, dimana hal ini pemerintah desa menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan sesuai dengan tata kelola pemerintah yang baik.

Menurut Harbani Pasolong, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap semua orang yang memiliki setiap kegiatan yang memberikan kontribusi terhadap suatu kelompok atau suatu tujuan dan menawarkan bantuan, meskipun hasilnya tidak hadir secara fisik dalam suatu produk tertentu.<sup>1</sup> Terdapat dua jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat, yaitu jasa fisik yang bersifat privat bagi mereka sebagai individu dan jasa administratif yang diberikan kepada orang lain sebagai anggota organisasi, baik organisasi massa maupun lembaga pemerintah.<sup>2</sup> Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan pelayanan adalah tersedianya sarana dan prasarana, seperti kantor, kompeten, dan sarana lain yang diperlukan. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan karena sarana pelayanan yang tersedia dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.<sup>3</sup>

Jadi, dalam memberikan pelayanan publik pemerintah desa perlu memperhatikan kualitas layanan dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintah Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan bantuan kepada

---

<sup>1</sup> Pasolong, Harbani (2010). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta, Hlm.85

<sup>2</sup> Marande, Y. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratif*, 8(1), 33-39.

<sup>3</sup> Yayat Rakuyat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan DiKecamatan Pasir Jambu*, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI Juni 2017. Hlm.60

masyarakat dan dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan pemerintahan desa dengan baik dan melaksanakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan desa yang transparan.

Aparatur pemerintah desa merupakan perangkat yang digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugasnya di tingkat daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, aparatur desa harus mampu menilai kualitasnya. Lebih jauh, dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangannya, aparatur desa tidak menyimpang dari kegiatan administratifnya, yang dilakukan untuk mengawasi semua kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.<sup>4</sup> Di mata masyarakat, aparatur pemerintah desa merupakan wakil rakyat. Dengan fungsi ini diharapkan aparatur pemerintahan desa dapat membantu masyarakat dalam segala urusan. Tugas Pemerintah Desa di bawah pimpinan kepala Desa adalah melaksanakan urusan Pemerintahan, melaksanakannya, dan menjalankan fungsi administratifnya.<sup>5</sup> Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugasnya, Pemerintah desa harus menyediakan layanan yang tepat untuk mencerdaskan masyarakat dan memenuhi semua kebutuhan administratif masyarakat.

Berdasarkan observasi awal penulis, bahwa terdapat beberapa kendala mengenai pelayanan publik di Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, yakni pada layanan administrasi kependudukan yang membuat kualitas pelayanan menjadi kurang efektif dikarenakan dari segi ketepatan waktu pelayanan untuk mengurus kebutuhan administrasi kependudukan, pemerintah desa masih membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyiapkan segala keperluan masyarakat karena keterbatasan sumber daya aparatur pemerintah desa, terutama faktor kurangnya fasilitas seperti komputer, printer, mesin fotokopi, dan alat tulis lainnya yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan semaksimal terhadap masyarakat. Hal ini memerlukan perhatian khusus dari pemerintah setempat untuk menyediakan semua kebutuhan penting yang digunakan dalam proses tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik secara

---

<sup>4</sup> Marzihan, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*, Skripsi diterbitkan, (UIN SUSKA RIAU: 2013) Hlm.8

<sup>5</sup> Aziz, *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat*. (28 April 2017). Hlm 12

umum bertujuan untuk menegakkan kepentingan umum, memperlancar kegiatan layanan, mempersingkat waktu pelaksanaan pelayanan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Administrasi kependudukan desa merupakan bagian dari penyelenggaraan tugas dan tanggungjawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tingkat desa. Oleh karena itu, agar dapat memberikan bantuan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, kepala desa harus turut berpartisipasi dan bekerja secara tenang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mampu melaksanakan strategi-strategi dalam melaksanakan pelayanan yang baik. Hal ini akan menjamin kelancaran kegiatan pelayanan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

Dari fenomena yang telah diuraikan di atas menjadi dorongan bagi penulis untuk membahas judul **“Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan (Studi pada Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah tujuan dari sebuah tulisan agar fokus terhadap pembahasan tertentu. Dengan kata lain, perumusan masalah disebut juga sebagai *research questions* atau *research problem*, yang diartikan sebagai suatu rumusan yang mempertanyakan suatu fenomena, baik dalam kedudukannya sebagai fenomena mandiri maupun keterkaitannya diantara fenomena yang satu dengan yang lain.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan di kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Penelitian difokuskan untuk mengembangkan Strategi Kepala Desa dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Administrasi Kependudukan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut: Untuk mengetahui Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan di Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Kegunaan atau sering disebut manfaat penelitian merupakan dampak tercapainya tujuan penelitian. Oleh karena itu, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Secara Akademis
  - a. Sebagai bahan informasi dan memperkaya kepustakaan dan menjadi sumber terhadap jurusan Ilmu Administrasi Negara.
  - b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik mengambil judul yang sama dalam melakukan penelitian.

2. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis dalam penelitian ini yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik yang mengarah pada konsep layanan kependudukan desa.

### 3. Secara Praktik

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan positif dan pertimbangan pemerintah di Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimatano dalam mengambil langkah atau strategi yang berhubungan dengan pelayanan publik terutama pada bidang administrasi layanan kependudukan.
- b. Sebagai sumber informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan publik pada bidang administrasi layanan kependudukan desa.
- c. Sebagai bahan acuan atau pertimbangan bagi pemerintah setempat dalam mengambil strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Teori Penelitian

##### 2.1.1 Teori Strategi

###### A. Pengertian Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi adalah pemahaman yang jelas tentang tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>6</sup> Artinya strategi merupakan sebuah bentuk dari perencanaan yang terarah dan digunakan untuk mencapai tujuan khusus.

Menurut Stainer dan Miner, strategi adalah proses pencapaian misi perusahaan, pencapaian sasaran organisasi dengan mengevaluasi kekuatan internal dan eksternal, dan pengembangan rencana untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya yang tepat sehingga sasaran utama organisasi tercapai.<sup>7</sup> Adapun menurut Stainer dan Miner, strategi adalah proses pencapaian misi perusahaan, pencapaian sasaran organisasi dengan mengevaluasi kekuatan internal dan eksternal, dan pengembangan rencana untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya yang tepat sehingga sasaran utama organisasi tercapai.<sup>8</sup>

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Strategi ialah suatu perencanaan jangka panjang yang dirumuskan dengan beberapa pertimbangan untuk memastikan implementasinya secara tepat, sehingga mencapai pada keuntungan yang diharapkan.

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2008), Hlm.1340

<sup>7</sup> George A Stainer dan Jhor Minner, *Manajemen Strategi*, Jakarta: Erlangga, Hlm.20

<sup>8</sup> Rachmat, *Manajemen Strategi*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014

Strategi memiliki ciri atau karakteristik yang dikemukakan oleh Kuncoro, ciri-ciri strategi antara lain:<sup>9</sup>

1. *Good directed action*, yaitu aktivitas yang menunjukkan apa yang diinginkan organisasi dan bagaimana mengimplementasikannya.
2. Mempertimbangkan semua kekuatan internal (sumber daya dan kapabilitas) yang harus mempertimbangkan rintangan dan tantangan.

## B. Peranan Strategi

Strategi memiliki peran penting dalam mencapai tujuan karena strategi memberikan panduan tentang cara menerapkannya sehingga hasil yang diinginkan tercapai. Menurut Osborne dan Plastrik, Peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan empat strategi berikut:<sup>10</sup>

### 1. Strategi pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Pendekatan yang berfokus pada penyelarasan fungsi, tugas, dan hubungan antar berbagai organisasi dikenal sebagai strategi penguatan struktur organisasi. Tujuannya adalah untuk mengembangkan struktur yang lebih efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

### 2. Strategi Pengembangan prosedur pelayanan

Rencana atau serangkaian aturan yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini dapat dilakukan dengan meningkatkan proses pelayanan yang ada atau dengan mengembangkan yang baru yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan klien.

---

<sup>9</sup> Mudrajad, Kuncoro, *Strategi Meraih Keunggulan Kompetitif di Era Industri 4.0*. Penerbit Andi, 2020

<sup>10</sup> Muhammad, Furqoni., *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kab. Ponorogo*, (2014)

### 3. Strategi pengembangan infrastruktur

Rencana atau serangkaian prosedur yang dirancang untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi infrastruktur yang dimiliki organisasi. Ini dapat disimpulkan sebagai perencanaan, perawatan, dan pengembangan infrastruktur. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum sekaligus meningkatkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi.

### 4. Strategi pengembangan Budaya Kerja Organisasi

Seperangkat pedoman atau prosedur yang dirancang untuk meningkatkan praktik kerja dalam suatu organisasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Ini mencakup perubahan dalam kebijakan, prosedur, dan praktik dalam organisasi, yang menghasilkan lingkungan kerja yang lebih positif, inklusif, dan berorientasi pada tujuan.

## C. Proses Manajemen Strategi

Menurut Fred R. David, proses manajemen strategi terdiri atas tiga tahap yaitu: Perumusan strategi, penerapan strategi dan penilaian strategi.<sup>11</sup>

1. Perumusan Strategi Perumusan strategi mencakup penentuan bisnis apa yang akan dimasuki, bisnis apa yang tidak akan dijalankan, bagaimana mengalokasikan sumber daya, perlukah ekspansi atau diverifikasi operasi dilakukan, perlukah perusahaan terjun ke pasar internasional, perlukah strategi mencakup penentuan bisnis apa yang akan dimasuki, bisnis apa yang tidak akan dilakukan, dan bagaimana menghindari pengambil alihan yang merugikan. Karena tidak ada organisasi dengan sumber daya yang lemah, para ahli strategi harus mempertimbangkan strategi alternatif yang paling efektif merugikan perusahaan.
2. Penerapan Strategi Pada tahap penerapan strategi mengharuskan perumusan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, motivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi

---

<sup>11</sup> Fred R David. *Strategic Management: Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Selemba Empat, 2011

yang telah dirumuskan dapat dijalankan. Sering kali dianggap sebagai tahap paling sulit dalam strategi manajemen, Penerapan atau implementasi strategi memerlukan disiplin, komitmen, dan pengorbanan pribadi. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni dari pada pengetahuan. Strategi tersebut dirumuskan, namun bila tidak diterapkan tidak ada gunanya.

3. **Penilaian Strategi** Penilaian strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategi mesti tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, Penilaian, yang juga dikenal sebagai evaluasi strategis, adalah metode utama pengumpulan informasi seperti ini pada tahap strategis. Alasan evaluasi strategis adalah bahwa apa pun yang berhasil pada tahap ini belum tentu berhasil di kemudian hari. Senantiasa menghasilkan perspektif baru dan berbeda, dan organisasi yang mudah diajak bekerja sama akan mengalami kemunduran.

#### D. Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah salah satu dari sedikit sistem yang terhubung dengan beberapa komponen yang terus mempengaruhi dan berubah secara kooperatif untuk mencapai tujuan bersama.<sup>12</sup> Yunus menjelaskan tiga langkah proses manajemen strategis adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. Tahapan merumuskan strategi, meliputi penetapan visi dan misi, identifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi organisasi dari sumber eksternal, penetapan kekuatan dan kelemahan sumber internal, penetapan rencana jangka panjang, penciptaan strategi alternatif, dan penetapan strategi tertentu yang akan dicapai.
2. Tahap Mengimplementasikan strategi, langkah kedua adalah menerapkan strategi, yang memerlukan masukan dari orang-orang yang bersedia melakukannya untuk menetapkan tujuan masa depan, membuat rencana,

---

<sup>12</sup>Endang Sugiarti, Hadi Supratikta, and Mukhkus Catio, "Manajemen Strategi," *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents* 7, no. 2 (2022)

<sup>13</sup> Eddy Yunus, *Manajemen Strategis* (Penerbit Andi, 2016), Hlm. 14

menginspirasi karyawan, dan memotivasi mereka untuk bekerja keras sehingga strategi yang telah direformasi dapat dilaksanakan. Pada tahap ini, pengembangan strategi bisnis, struktur organisasi yang efektif, penyesuaian jumlah bisnis yang dilakukan, peninjauan anggaran, dan pengembangan serta pemanfaatan sistem informasi semuanya dilakukan.

3. Tahap mengevaluasi strategi, adalah tahap akhir dari manajemen strategis. Evaluasi strategis merupakan alat untuk memperoleh informasi tentang potensi suatu strategi yang belum terealisasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa manajemen strategis merupakan jenis penelitian yang mendukung penyusunan rencana, perumusan visi-misi, pelaksanaan rencana dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan evaluasi hasil pelaksanaan rencana atau rencana yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Pemerintah Desa**

1. Pengertian Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa Menurut Widjaja, yang dimaksud dengan “Otonomi Desa” adalah pemerintah desa yang merupakan subsistem dari sistem penyelenggara pemerintah. Hasilnya, desa mempunyai kemampuan untuk membimbing dan menilai kebutuhan masyarakatnya. Kepala Desa menghubungi Badan Permusyawarah Desa dan menjelaskan pekerjaan yang dilakukan kepada Bupati.

Menurut Kusnendar menjelaskan bahwa pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan paling dasar yang berkedudukan dalam sistem pemerintahan nasional. Artinya, pemerintahan desa merupakan organisasi yang paling luwes dalam hal pelayanan publik karena memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat. Pemerintah desa juga digambarkan oleh Sugiman sebagai unit pemerintahan yang paling manusiawi dan diyakini mampu menjalankan kegiatannya menggunakan kesungguhan dan kemampuan membimbing masyarakat menuju arah yang lebih sejahtera, adil, tenteram, aman, dan damai.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> D R Siti Hajar and S SOS, *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*, vol. 1 (umsu press, 2021)

Jadi, dari beberapa defenisi diatas maka bisa disimpulkan pemerintah desa adalah bagian dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, yang dilaksanakan oleh kepala dan perangkat desa untuk memberikan informasi kepada penduduk setempat tentang kebutuhannya.

Penyelenggaraan Pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) membidangi desa. Pemerintahan desa adalah organisasi yang terdiri dari:<sup>15</sup>

- 1) Unsur pemimpin, atau kepala desa.
- 2) Unsur pembantu kepala desa, yang terdiri atas :
  - a. Sekretaris desa, yaitu staf atau pelayanan yang dipahami oleh sekretaris desa.
  - b. Unsur pelaksanaan teknis, atau unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan tugas-tugas teknis termasuk keagamaan, pengairan, dan tugas-tugas lainnya.
  - c. Unsur kewilayahan, yaitu kepala desa dalam wilayah kerjanya, seperti kepala dusun.

Berdasarkan uraian di atas, Pemerintah desa yang disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang berwenang menyelenggarakan pemerintahan tingkat desa. Organisasi ini didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Desa Nomor 72 Tahun 2005. Pemimpin pemerintah desa adalah kepala daerah yang rajin mengawasi pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor.3 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor. 6 Tahun 2014 tentang Desa, secara rinci menyebutkan bahwa:<sup>16</sup>

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berkewajiban:

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta

---

<sup>15</sup> H A W Widjaja, "Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli," *Bulat Dan Utuh, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003*

<sup>16</sup> Undang-undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Desa

mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika.

- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa.
- c. Mengatasi ketenteraman dan kedamaian masyarakat Desa.
- d. Menaati dan mentaati peraturan perundang-undangan.
- e. Menjalankan perilaku demokratis dan netral gender.
- f. Menerapkan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan, profesional, akuntabel, efektif, dan efisien, serta bebas dari nepotisme, korupsi, dan kolusi.
- g. Berkoordinasi dan bekerja sama dengan semua orang penting di distrik.
- h. Mendorong penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang baik.
- i. Saya. Definisi Aset Desa dan Keuangan Desa.
- j. Melaksanakan perintah pemerintah yang menjadi kewenangan Desa.
- k. Mewakili masyarakat yang ada di kecamatan.
- l. Meningkatkan perekonomian masyarakat Desa.
- m. Mempromosikan dan mempertahankan nilai-nilai sosial masyarakat Desa.
- n. Mendukung masyarakat setempat dan organisasi kemasyarakatan di daerah.
- o. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.
- p. Memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

## 2. Hak/Kewajiban Desa dan Masyarakat Desa

### 1) Desa Berhak:

- a. Mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya masyarakat setempat.
- b. Menetapkan dan mengelola kelembagaan Desa.
- c. Mendapatkan sumber pendapatan.

### 2) Desa Berkewajiban:

- a. Melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan, serta kerukunan masyarakat Desa dalam rangka kerukunan nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- b. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat setempat.
- c. Mengembangkan kehidupan demokrasi.
- d. Mengembangkan pemberdayaan masyarakat setempat.
- e. Memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3) Masyarakat Desa Berhak:

- a. Meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintah Desa serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan pemerintah Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan masyarakat Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- b. Memperoleh pelayanan yang sama dan adil.
- c. Menyampaikan aspirasi, saran, dan pendapat lisan atau tertulis secara bertanggung jawab tentang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- d. Memilih, dipilih, dan/atau ditetapkan menjadi
  - a) Kepala Desa.
  - b) Perangkat Desa.
  - c) Anggota Badan Permusyawaratan Desa.
  - d) Anggota Lembaga Kemasyarakatan Desa

4) Masyarakat Desa Berkewajiban:

- a. Membangun diri dan memelihara lingkungan Desa.
- b. Mendorong terciptanya kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa yang baik.
- c. Mendorong terciptanya situasi yang aman, nyaman, dan tentram di Desa.
- d. Memelihara dan mengembangkan nilai permusyawaratan, permufakatan, kekeluargaan, dan kegotong-royongan di Desa.
- e. Berpartisipasi dalam berbagai kegiatan di Desa.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Sugiman, S. Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 2018, Hlm. 82-95

### 2.1.3 Teori Organisasi

#### 1) Pengertian Organisasi

Kata "organisasi" berasal dari kata Yunanai "*organon*" yang berarti "alat". Definisi organisasi telah diterima secara luas oleh orang-orang dari seluruh dunia. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

- Stoner menyatakan bahwa organisasi adalah jaringan hubungan dimana individu di bawah pengaruh atasan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. James D. Mooney mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.
- Menurut Stephen P. Robbins, organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang tersusun secara metadis, dengan batasan-batasan yang dapat diidentifikasi, dan yang bekerja bersama-sama dengan dasar yang dapat dipahami untuk mencapai suatu tujuan kolektif atau kelompok.
- Menurut Sondang P. Siagian, organisasi diartikan sebagai setiap bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih, serta suatu wadah formal yang terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dalam suatu ikatan di mana terdapat satu atau beberapa orang yang dikenal sebagai atasan dan satu orang atau lebih yang dikenal sebagai bawahan.
- S.P. Hasibuan dari Malaysia menyatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang sistematis, terstruktur, dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanyalah alat dan wadah. Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sarana untuk bertemu atau berkumpulnya orang-orang yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

#### 2) Ciri-ciri Organisasi

##### a. Secara Umum

1. Mempunyai keterikatan format dan tata tertib yang mesti kita taati.
2. Mempunyai pendelegasian koordinasi dan wewenang tugas-tugas.

---

<sup>18</sup> Arie. Ambarwati. *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021

3. Adanya kerjasama secara terstruktur.
4. Mempunyai sasaran dan tujuan.
5. Mempunyai komponen yaitu bawahan dan atasan.

b. Secara Modern

1. Cenderung spesialisasi
2. Adanya asas-asas organisasi
3. Pengelolaan data semakin cepat
4. Unsur-unsur Organisasi yang lebih lengkap
5. Penggunaan staf yang lebih intensif
6. Organisasi yang bertambah besar.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa ciri – ciri secara terperinci dari organisasi adalah:

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal dan saling mengenal
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda, tetapi satu sama lain saling berkaitan (Interdependent Part) yang merupakan kesatuan kegiatan
3. Tiap-tiap orang memberikan sumbangan atau kontribusinya berupa pemikiran, tenaga, dan lain-lain
4. Adanya kewenangan, koordingasi dan pengawasan
5. Adanya tujuan yang ingin dicapai
6. Adanya komponen (atasan dan bawahan)
7. Adanya kerjasama (Cooperative yang berstruktur dari sekelompok orang)
8. Adanya sasaran
9. Adanya keterikatan format dan tata tertiba yang harus ditaati
10. Adanya pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas-tugas; barang atau orang. Metode pengidentifikasian organisasi dapat dilihat dari unsur – unsur pembentuk suatu organisasi.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Ibid., Hlm.3

### 3) Tujuan Organisasi

Konsep tujuan organisasi dipandang secara luas mempunyai beberapa fungsi penting yang bervariasi menurut waktu dan keadaan. Berbagai fungsi tujuan organisasi adalah sebagai berikut: <sup>20</sup>

- **Pedoman Bagi Kegiatan:** Tujuan berfungsi sebagai pedoman bagi kegiatan bisnis-ke-bisnis dan bisnis-ke-bisnis serta anggota organisasi. Dalam hal ini, fungsi tujuan adalah memberikan panduan dan umpan balik kepada kegiatan organisasi mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.
- **Sumber Legitimasi:** Tujuan juga berfungsi sebagai sumber yang sah bagi suatu organisasi melalui pembiayaan kegiatannya, dan sebagai contoh, tujuan tersebut dilakukan oleh kelompok-kelompok yang relevan di masyarakat umum. Pengakuan atas legitimasi akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk memperoleh berbagai sumber daya dan informasi lingkungan dari lingkungannya.
- **Standar Pelaksanaan:** terlepas dari tujuan yang dinyatakan dengan jelas dan mudah dipahami, ini akan memberikan tolok ukur yang konstan untuk mengevaluasi pelaksanaan suatu kegiatan atau kinerja organisasi. Akibatnya, setelah suatu organisasi menetapkan tujuan di bidang-bidang yang dapat diukur, keberhasilan yang dicapai dapat diukur dengan mudah.
- **Sumber Motivasi:** Tujuan organisasi dapat berfungsi sebagai sumber motivasi dan identifikasi karyawan yang penting. Tujuan organisasi sering kali memberikan motivasi kepada peserta. Ini adalah aspek organisasi yang paling jelas yang menawarkan bonus untuk mencapai tingkat kinerja tertentu, bersama dengan hal-hal lain yang terhubung secara diam-diam dengan laba tahunan.
- **Dasar Rasional Pengorganisasian:** Tujuan organisasi merupakan salah satu dasar untuk analisis organisasi. Pencapaian tujuan, pola penggunaan sumber daya, implementasi berbagai unsur perancangan organisasi, yaitu pola komunikasi, mekanisme pengawasan, departementalisasi, dan

---

<sup>20</sup> Ibid.

kegiatan lainnya merupakan aspek penting dari struktur dan tujuan organisasi. Untuk itu, penetapan tujuan dalam sebuah organisasi sangat penting agar kegiatan organisasi berjalan lancar dan lebih terarah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya.

#### 4) Tujuan Organisasi

Beberapa manfaat lain yang dapat kita peroleh dari suatu organisasi antara lain:<sup>21</sup>

1. Tercapainya sebuah tujuan: Organisasi dibentuk dari tujuantujuan bersama yang berkaitan, maka pencapaian tujuan yang dilakukan oleh orang banyak atau dalam artian anggota sebuah kelompok lebih berpeluang untuk mencapai tujuan yang lebih maksimal dan efektif.
2. Mental berbicara di depan publik: Secara umum, tidak semua orang dapat mempelajari mental berbicara dengan mudah; hal ini memerlukan instruksi yang menyeluruh dan ketat. Bagi mahasiswa, organisasi, kelompok belajar, atau kelompok studi akademis merupakan lingkungan yang cocok untuk mengembangkan keterampilan berbicara di depan publik.
3. Mudah memecahkan masalah: Karena permasalahan dalam suatu organisasi merupakan kejadian yang sangat umum, seperti karena perbedaan pendapat atau permasalahan dalam strategi fisik suatu kelompok. Pemecahan dari setiap masalah yang ada mengajarkan kita bagaimana bersikap realistis dan peka terhadap masalah yang muncul dalam kehidupan masyarakat umum yang lebih kompleks dan canggih.

#### **2.1.4 Pelayanan Publik**

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Ibid., Hlm.9

<sup>22</sup> Kurniawan, op.cit, Hlm.4

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi hajat hidup orang banyak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan setiap pegawai negeri sipil, baik berupa barang, jasa, maupun sarana penunjang administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik itu kebutuhan layanan fisik maupun secara administratif.

## 2. Ciri-ciri Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau administrator publik dengan bantuan Miftah Thoha tentang administrasi publik juga digunakan untuk menjelaskan perbedaan antara administrasi publik dan administrasi bisnis dan swasta. Ciri-ciri tersebut antara lain:<sup>24</sup>

- a. Dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh organisasi swasta, layanan yang diberikan oleh pemerintah lebih mendesak. Tindakan mendesak ini diperlukan karena menekankan pentingnya semua layanan publik, sehingga meskipun dikirim ke organisasi lain di luar pemerintah, mereka mungkin tidak dapat melanjutkannya.

---

<sup>23</sup> Muhammad Ramli, *“Media Dan Teknologi Pembelajaran”* (Antasari Press, 2012)

<sup>24</sup> Sjahrazad, Masdar, Sulikah Asmorowati, and Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2009, mHlm. 45-46

- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi nasional sering kali bersifat monopolistik atau semi monopolistik; tidak dapat dialihkan ke organisasi lain.
- c. Prosedur administrasi nasional dan administrator relatifnya selalu didasarkan pada undang-undang dan peraturan (legalitas). Oleh karena itu, perubahan dalam setiap bidang kebijakan publik biasanya sulit atau lamban karena legalitas perubahan tersebut harus dipertimbangkan.
- d. Prosedur administrasi negara tidak ditentukan oleh harga pasar, melainkan oleh sentimen masyarakat umum.
- e. Peraturan perundang-undangan negara bersifat wajar, tidak memihak, bersih, dan mengutamakan kepentingan rakyat dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan negara sangat bergantung pada pendapat banyak orang.

Beberapa ciri-ciri di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi administrasi publik atau administrasi negara sangatlah penting. Maknanya sangat jelas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas di berbagai bidang.

### 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena prinsip merupakan pokok dasar dalam berpikir, bertindak maupun melakukan segala sesuatu. Maka, Pemerintah harus memperhatikan prinsip dan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-prinsip tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:<sup>25</sup>

#### a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan umum, menjunjung tinggi hak asasi manusia, dan mengembangkan sistem administrasi yang

---

<sup>25</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020

akuntabel, partisipatif, dan demokratis, selain memberikan pelayanan publik yang efektif.

b. Kepastian Hukum

Undang-undang yang berkaitan dengan hak-hak masyarakat awam berlaku bagi pengguna dan penerima layanan. Misalnya, ada pernyataan yang jelas tentang hak, kewajiban, dan wewenang. Semuanya dilakukan untuk memastikan kepentingan universal. Hak Kesamaan

Setiap anggota masyarakat harus memiliki hak yang sama dalam urusan publik, baik yang secara ekonomi atau finansial lemah, memiliki rekening bank, atau memiliki kedekatan dengan rekening bank. Oleh karena itu, hak yang ditawarkan harus sama.

c. Kewajiban dan Keseimbangan Hak

Tujuan pelayanan yang diberikan oleh sektor publik adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga setiap orang merasa puas. Selain memiliki hak, masyarakat juga diharapkan untuk memenuhi kewajiban. Ini bukan hanya sekedar membeli dan membayar barang atau jasa yang dibeli atau diterima. Namun, masyarakat umum juga dituntut untuk menaati peraturan perundang-undangan, membayar pajak, dan membeli barang.

d. Profesional

Kondisi penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat masih jauh dari harapan. Profesionalisme masih jauh dari harapan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya ketidakpuasan masyarakat yang dituangkan dalam bentuk pengaduan dan pengaduan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan peningkatan profesionalisme pelayanan publik melalui pelatihan yang menyeluruh.

e. Partisipasi

Masyarakat umum dapat terbantu dengan melakukan analisis, pelaksanaan, dan penghitungan hasil sosialisasi yang diberikan oleh aparat. Berikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyampaikan saran, pengaduan, ketidakpuasan, dan pengaduan. Dan

semuanya perlu ditangani dengan baik oleh para penanggung jawab pengaduan. Meskipun telah ada standar yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun hal tersebut tidak menjamin penyelenggara pelayanan publik memiliki kualitas yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya. Partisipasi dalam pengaduan dapat disampaikan secara lugas kepada penyelenggara pelayanan publik, baik melalui media massa, media elektronik, maupun media sosial yang dapat dengan cepat dipengaruhi oleh tanggapan. Perlakuan Persamaan atau Tidak Diskriminatif Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kita memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dalam melaksanakan tugas tersebut, penyelenggara harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat luas secara memadai tanpa memandang agama, suku, golongan, jenis kelamin, dan sebagainya.

f. Keterbukaan

Masyarakat umum dapat mengakses semua informasi yang diberikan oleh badan publik mengenai metode angkutan umum, persyaratan, biaya, unit penanggung-jawab, waktu pengurusan, prosedur, dan penyelesaian. Informasi ini dapat diperoleh melalui media atau secara diam-diam di lokasi penyedia layanan. Oleh karena itu, masyarakat dapat memahami standar pekerjaan publik, proses kerja pekerja publik, dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengamati pelaksanaan kegiatan pekerjaan publik secara jelas dan mudah dipahami dengan menggunakan cross-checking. Transparansi dan keterbukaan ini dapat membantu mencegah atau mengurangi praktik nepotisme, kolusi, korupsi, dan percaloan di kalangan masyarakat.

g. Akuntabilitas

Penyedia layanan publik harus mempertimbangkan tidak hanya kebutuhan pasar tetapi juga konstitusi, hukum, prinsip politik, standar profesional, masyarakat, dan kebutuhan warga negara. Karena risiko pelaksanaan layanan publik yang salah akan memengaruhi setiap orang di masyarakat, penyedia layanan publik harus mematuhi prinsip-prinsip etika, nilai-nilai demokrasi, dan kebutuhan publik. Penyedia layanan publik harus

melaporkan akuntabilitas kinerja kepada publik baik yang berupa keberhasilan maupun kegagalan. Mengingat hal tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif.

h. Fasilitas dan Pekerjaan Khusus bagi Kelompok Rentan

Pemberi layanan publik hendaknya memperhatikan kebutuhan masyarakat umum, termasuk kelompok rentan atau kelompok khusus, seperti anak-anak, ibu hamil dan menyusui, lansia, penyandang disabilitas, dan lain-lain, karena mereka juga merupakan masyarakat yang wajib memberikan layanan umum. Fasilitas yang disediakan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan mereka, seperti jalur khusus bagi peserta rodeo course, antrian khusus bagi lansia atau penyandang disabilitas, toilet bagi peserta rodeo course, dan lain-lain. Hal ini penting diperhatikan agar kelompok rentan dapat menunjukkan ekspresi keadilannya jika dibandingkan dengan kelompok pada umumnya.

i. Waktu Ketepatan

Sosialisasi kepada masyarakat harus dilakukan dan diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar kepercayaan dan keyakinan masyarakat meningkat.

j. Keterjangkauan, Kecepatan, dan Kemudahan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus cepat (tidak membuang waktu), dapat diselesaikan tepat waktu, mudah digunakan, dan terjangkau. Jenis dan bentuk pelayanan publik sangat beragam. Ada jenis dan bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tanpa dipungut biaya atau cuma-cuma, ada pula pelayanan publik yang jenis dan bentuknya sudah ditentukan. Apabila masyarakat sudah menggunakan pelayanan tersebut, maka akan ada sejumlah biaya yang harus disetorkan ke bank penerima pelayanan sebagai pembayaran. Beban biaya yang dimaksud sudah ditetapkan oleh masyarakat dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas dan tegas, serta tidak dapat disamakan dengan biaya-biaya lain yang ditetapkan oleh aparat penyelenggara

sebagai biaya "pelancaran" untuk prosedur administratif yang terkadang lebih tinggi dari yang seharusnya.

#### 4. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan pelayanan. Menurut H.A.S unsur-unsur tersebut yaitu:

- a. Metode, prosedur, dan sistem Informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dalam proses tersebut.
- b. Personil  
Personil lebih penting dalam kaitannya dengan pelayanan, hal ini ditunjukkan dalam tindakan pelayanan. Personil pemerintah harus profesional, disiplin, dan mampu menanggapi kritik dari masyarakat pengguna layanan.
- c. Prasarana dan Sarana  
Perlu diperhatikan ketersediaan semua layanan atau fasilitas untuk pelaksanaan kegiatan layanan. Contohnya adalah gedung atau ruang pelayanan, tempat parkir yang memadai, layanan mesin penunjang, dan lain-lain.
- d. Masyarakat atau Pengguna layanan  
Masyarakat umum sebagai pengguna jasa. Masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pelayanan petugas. Namun selain memiliki hak dalam hal pelayanan, masyarakat juga memiliki kewajiban, yaitu mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan pejabat agar keseimbangan hak dan kewajiban, baik sebagai penerima layanan.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> A. S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, 2010

### 2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Albrecht dan Zemket, sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan merupakan hasil interaksi antara berbagai aspek. Sistem persinggahan umum yang baik akan menghasilkan kualitas persinggahan umum yang baik pula. Sistem yang baik akan menyediakan prosedur standar untuk perawatan dan mekanisme kontrol yang terintegrasi sehingga semua jenis masalah yang muncul dapat diidentifikasi dengan mudah. Selain itu, sistem pendukung harus sesuai dengan kebutuhan pengguna. Artinya, organisasi harus mampu menanggapi kebutuhan dan keinginan klien dengan memberikan dukungan dan strategi yang tepat.<sup>27</sup>

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:<sup>28</sup>

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi, dibuktikan oleh berbagai faktor, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

---

<sup>27</sup> Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W.L. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, Hlm.111

<sup>28</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Bumi Aksara, 2006)

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, atau pelayanan yang menyeimbangkan keadilan antara sektor publik dan swasta.

1. Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons mengidentifikasi beberapa indikator layanan persinggahan publik, yang meliputi hal-hal berikut:<sup>29</sup>

- 1) Keandalan (*Reliability*), yang didefinisikan sebagai layanan yang tepat dan benar.
- 2) Bukti langsung (*tangibles*), yang dibedakan dengan layanan lain yang menyediakan informasi.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yang didefinisikan sebagai ketidakmampuan untuk segera membantu pelanggan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yang didefinisikan sebagai pertimbangan etika dan moralitas ketika memberikan bantuan.
- 5) Empati (*empaty*), yang merupakan tingkat kemauan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap organisasi pelayanan publik harus mempunyai standar kerja pelayanan publik yang berfungsi sebagai pedoman yang berguna bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik adalah sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik harus dipatuhi oleh pengguna layanan dan pegawai.<sup>30</sup>

Untuk itu, standar pelayanan yang dapat diperhatikan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian

---

<sup>29</sup> Sinambela, loc. cit., Hlm.8

<sup>30</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, op.cit., Hlm.79.

waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.1.6 Administrasi Pelayanan

1. Pengertian Administrasi

Defenisi administrasi dapat dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu sebagai berikut:<sup>31</sup>

a. Arti Sempit

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*Clerical Work, Office Work*).

---

<sup>31</sup> Sellang, Kamaruddin. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak. 2016, Hlm.5

### a. Arti Luas

Istilah "administrasi" (dalam bahasa Inggris) mengacu pada kegiatan atau proses kolaborasi manusia dalam organisasi, manajemen, kepegawaian, keuangan, perbekalan, komunikasi, informasi (termasuk kegiatan bisnis), dan hubungan masyarakat. Kelompok kegiatan ini disebut sebagai unit administrasi. Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam rangka mengatur dan mengelola tugas sehari-hari guna mencapai tujuan bersama.

## 2. Ciri-ciri Administrasi

Beberapa contoh ciri-ciri dari administrasi adalah sebagai berikut:

1. Ada dua orang atau lebih (terdiri dari beberapa orang)
2. Ada tugas-tugas yang dilaksanakan secara serempak
3. Ada kegiatan manajemen, kepegawaian, keuangan, perbekalan, komunikasi, informasi, dan tata usaha
4. Ada penataan
5. Ada organisasi, kantor, lokasi, dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan
6. Ada pengawasan, kepemimpinan, dan bimbingan.
7. Ada tujuan-tujuan yang perlu dicapai secara kooperatif.<sup>32</sup>

## 3. Administrasi Kependudukan

Menurut Nufus, As'ad, dan Hamdie, administrasi kependudukan adalah proses pengorganisasian data sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan di tempat tinggal atau lokasi tinggal penduduk pada saat itu. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang selanjutnya disebut Administrasi Kependudukan, adalah suatu kegiatan yang melibatkan pengumpulan dan penyimpanan dokumen dan data melalui program

---

<sup>32</sup> Ibid, Hlm. 13

informasi kependudukan, sipil, dan administrasi, serta menggunakan hasilnya untuk menyediakan informasi publik dan memajukan sektor lainnya.<sup>33</sup>

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah upaya penulis yang dilakukan untuk membandingkan penelitiannya dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dengan tujuan untuk mendapatkan inspirasi dalam proses penelitian dan memperkuat data sesuai keabsahannya. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis mencantumkan beberapa kajian dari hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang hendak dilakukan, antara lain:

- 1) Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Selvi Dian Savitri, Yaqub Cikusin, dan Hayat melakukan penelitian ini pada Jurnal Sosial Sains Indonesia tahun 2022 dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik antara lain dengan meningkatkan motivasi pegawai terkait disiplin kerja, meningkatkan mutu dan profesionalisme pegawai, meningkatkan sarana dan prasarana pegawai, melaksanakan prosedur administrasi kependudukan, dan meningkatkan produktivitas pegawai pemerintah. Tiga faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik dalam penyelenggaraan kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul adalah peran serta masyarakat, kerjasama antar aparatur kecamatan, dan pelaksanaan retribusi pelayanan. Namun, faktor yang menghambat adalah mutu daya aparatur desa, sarana dan prasarana, serta kondisi kerja yang masih kurang disiplin.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> A. Nufus, (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

<sup>34</sup> Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(05), 784-792.

- 2) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng.

Penelitian ini dilakukan oleh Gede Hendra Susila<sup>1</sup> dan Nyoman Suprpta di Majalah Ilmiah. Salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan ini adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat diketahui bahwa kualitas administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan sudah mengalami peningkatan dalam hal-hal yang dikenal dengan TERRA, yaitu: berwujud, empati, ketanggapan, keandalan, dan jaminan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik pada semua dimensi tersebut. Namun demikian, harus ada perbaikan di semua bidang, khususnya ketanggapan pegawai dalam pengelolaan masyarakat.<sup>35</sup>

- 3) Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh.

Penelitian ini dilakukan oleh Aidil Putra, Nanik Mandasari dan Mason dalam jurnal Administrasi Nusantara Maha Tahun 2022, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu a) Kepala Desa harus melakukan pembinaan, pengawasan ketat dan pengarah kepada seluruh aparatur desa terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan juga Pemerintah Desa harus memiliki kemampuan dalam memberikan bimbingan, pengarahan yang jelas kepada masyarakat dalam setiap pelayanan yang diberikan dan begitupun dengan aparatur Desa Kumun Hilir harus mempelajari dan memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebelum memberikan pelayanan terhadap masyarakat. b) Aparatur Desa Kumun Hilir masih belum mengerti ataupun belum memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka dari itu membuat pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Kumun Hilir terhadap masyarakat masih lambat

---

<sup>35</sup> Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 28-41.

dan juga terkadang aparatur desa masih sering terlambat masuk kantor walaupun aparatur desa kumun hilir sudah mendatangi langsung kerumah masyarakat untuk memberikan pelayanan. c) Masih kurangnya pengawasan dari Kepala Desa terhadap aparatur Desa Kumun Hilir dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan.<sup>36</sup>

4) Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kepndudukan di Kabupaten Pinrang : Tantangan dan Strategi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuddin, Nasir, Muryanto Lanontji Tahun 2024, dalam Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu Sebaliknya, terdapat kekurangan dalam kualitas layanan, seperti keterlambatan dan infrastruktur fisik yang perlu ditingkatkan. Saran untuk meningkatkan proses administrasi, infrastruktur, integrasi teknologi, dan pelatihan petugas diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan daya tanggap layanan sekaligus menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pembangunan berkelanjutan dan inklusif di Kabupaten Pinrang..<sup>37</sup>

5) Implementasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kepala Desa Baru Semerah Kecamatan Tanah Cokok Kabupaten Kerinci.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ningsih Tahun 2023, dalam skripsisnya menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu, bahwa Implementasi pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan kependudukan belum sesuai dengan aturan prosedur yang berlaku, dikarenakan terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur atau langkah-langkah dalam melakukan administrasi kependudukan, pemerintah desa kurang memberikan

---

<sup>36</sup> Putra, A. (2022). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh: Aidil Putra, Nanik Mandasari, Masnon. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 4(3), 26-44.

<sup>37</sup> Wahyuddin, W., Nasir, N., & Lanontji, M. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pinrang: Tantangan dan Strategi Perbaikan. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 6(1), 57-65.

informasi dan komunikasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang memahami prosedur yang dijalankan oleh Pemerintah Desa. Upaya Pemerintah Desa Baru Semerah dalam meningkatkan mutu pendampingan kependudukan dalam pelaksanaan tugas masih belum terlalu efektif, dan juga masih terdapat perbedaan pemahaman antara masyarakat umum dengan mereka yang berperan aktif dalam pembinaan administrasi kependudukan, sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah dilaksanakan pemerintah.<sup>38</sup>

---

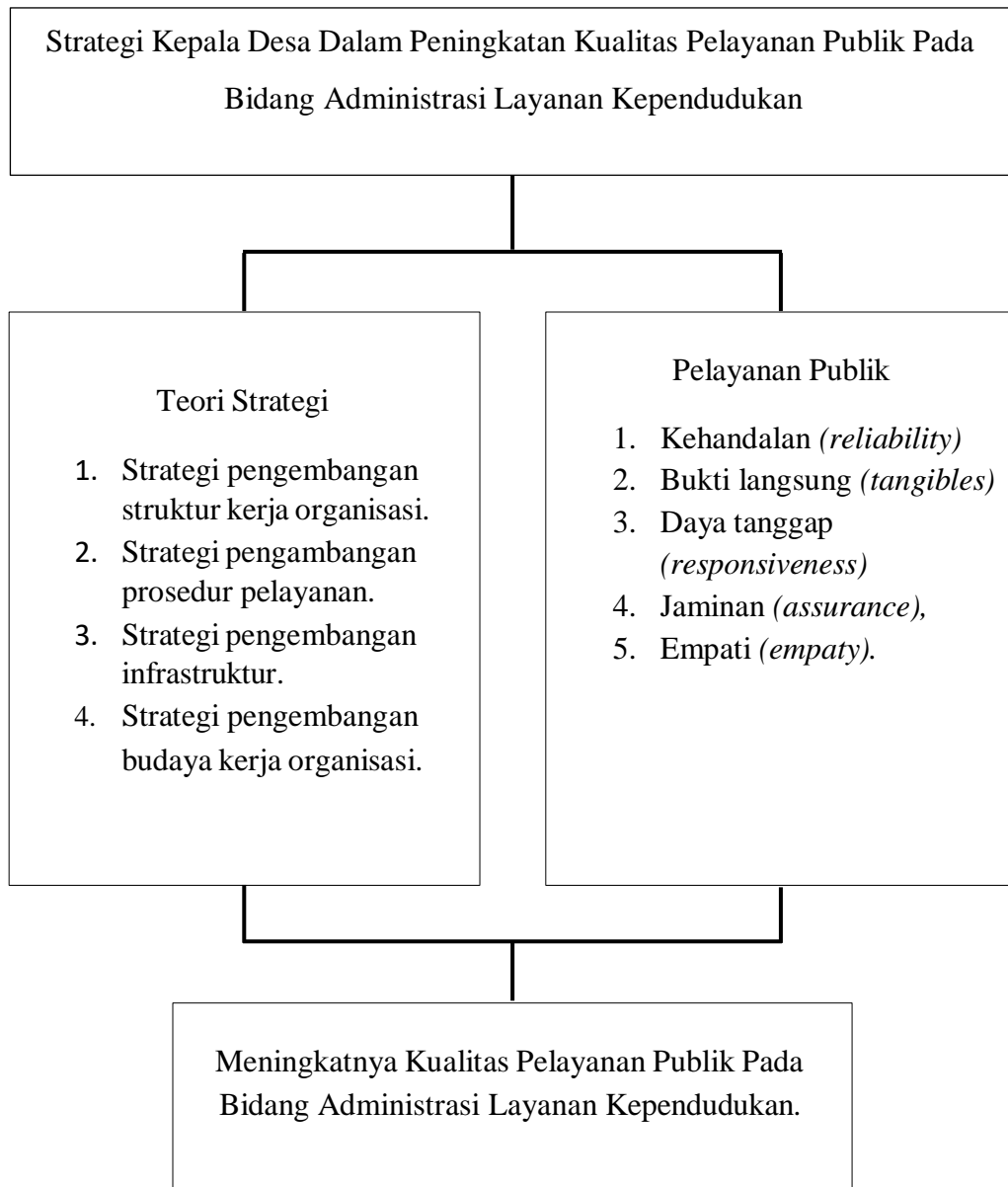
<sup>38</sup> Ningsih, F. (2023). *Lmplementasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kepala Desa Baru Semerah Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).

PENELITIAN TERDAHULU	
PERSAMAAN	PERBEDAAN
<p>Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa persamaan yang ditemukan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kemudian persamaan bagian kedua dari penelitian ini adalah penelitian membahas kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi desa.</p>	<p>perbedaannya terletak pada permasalahan spesifik yang diteliti sesuai pada judul penelitian, yaitu Strategi Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Kemudian Penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas pelayanan publik Namun dalam penelitian ini, penulis menganalisis strategi Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano.</p>
KESIMPULAN	
<p>Dengan demikian, bahwa penelitian yang penulis kaji ini mempunyai fakta baru serta memiliki perbedaan dari penelitian lainnya, yang dimana pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya hanya terikat pada pelayanan publik maupun permasalahan yang terjadi. Namun dalam penelitian ini penulis tidak hanya berfokus pada permasalahan yang muncul saja, akan juga melakukan penelitian terhadap strategi yang dilakukan oleh desa dalam rangka meningkatkan kualitas bantuan publik di bidang pelayanan administrasi desa.</p>	

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

### 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian sebagai sarana penyajian kerangka teori sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu, kerangka berpikir berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas karena kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan desa sangat penting untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan, oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu strategi dari kepala desa sebagai unsur pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Jadi, untuk mensinkronisasikan penelitian ini, maka penulis menggunakan dua perspektif pemikiran dari teori, yaitu; 1) Menurut Osborne dan Plastrik (2001) dalam (Furqoni, 2015) peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dicapai dengan menggunakan empat strategi, yaitu Strategi pengembangan struktur kerja organisasi, Strategi pengembangan prosedur pelayanan, Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan, Strategi pengembangan budaya kerja organisasi. (2) Fitzsimmons mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yakni Keandalan (*reliability*), Bukti langsung (*tangibles*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*). Jadi, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada alur yang telah digambarkan di bawah ini.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**